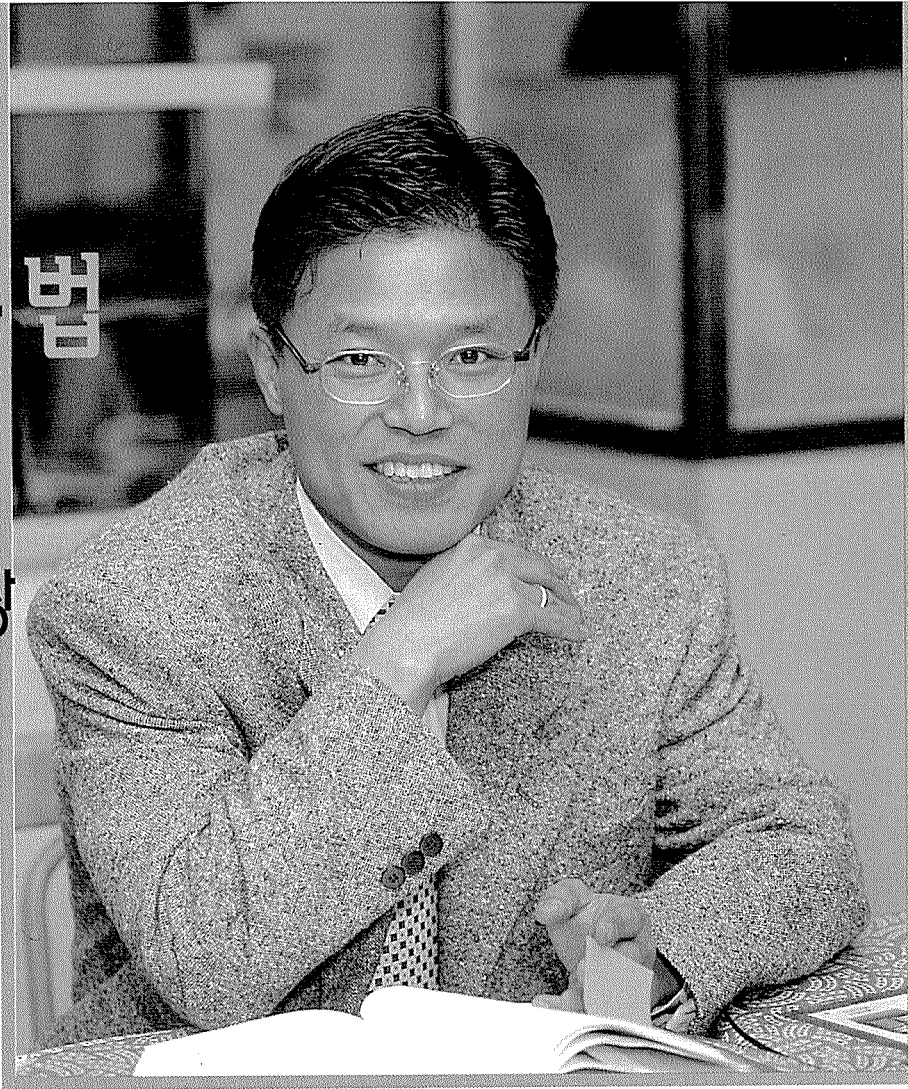


이 남자가 사는 법

2등 인생을 거부하는 파리크라상 이혁수 차장



새벽 여섯시, 이혁수 차장은 어김없이 체육관의 무거운 바벨을 들어올리는 것으로 하루를 시작한다.

열번, 스무번 가쁜 숨을 몰아쉬며

쇠덩이를 들어올리다보면 그의 마음 속에는

어느덧 삶에 대한 맹렬한 의욕이 솟구친다.

유달리 강한 승부근성, 일에 관한 한치의 실수를

용납하지 않는 철저한 프로의식으로 뭉친

이 남자의 사는 법.

스포츠 신문의 가십란에 등장하는 용장(勇將)이니 덕장(德將)이니 하는 표현처럼 주위 사람들을 아우르는 방식은 누구나 다르게 마련이다. 굳이 자신이 그렇게 불리기를 자청해서가 아니라 그것은 개개인의 업무 스타일에 대한 주변의 평가에서 연유하는 것이다.

서글서글한 눈매의 이혁수 차장은 뜻밖에도 자신을 ‘지장(智將)을 지향하는 사람’이라고 소개했다.

“지금도 한달 평균 30여권의 마케팅 관련 서적을 읽고 있습니다. 서비스의 품질을 높이는 것이 바로 저의 일이니까요. 그러자면 우선적으로 최신 정보를 민첩하게 받아들여 곧바로 업무에 응용할 수 있는 지식을 갖고 있어야 합니다. 그렇지만 아무리 선진화된 서비스 시스템을 도입해도 일차적으로 직원 자신들이 정성을 갖고 있지 않으면 모든 것이 공염불일 뿐입니다. 무엇보다 직원들에게 ‘손님을 내 가족처럼 대하라’고 당부하는 것도 다 그런 이유 때문이지요”

차가는 머리 뜨거운 가슴

올해 서른 일곱인 (주)파리크라상 특수사업부 차장 이혁수 씨는 주로 회사의 신규사업 부문을 담당하고 있다. 파리크라상

이 지난 94년 프랑스 르노뜨르社와 합작으로 문을 연 3개의 르노뜨르 매장과 안국동, 명동의 가족 레스토랑 <꾸진느>가 그가 영업 전반을 총괄하고 있는 매장들이다.

그의 표현대로라면 그는 어려서 지독히도 공부를 싫어했다고 한다. 누구보다 승부근성이 강했던 그는 오히려 운동에 소질을 보여 중·고등학교 시절 육상선수와 권투선수로도 활약한 만능 스포츠맨이었다.

고등학교 1학년때 코뼈가 부러지는 사고만 없었더라도 그는 계속 사가의 링 위에 남아있기를 고집했을 것이다. 하지만 권투선수에게는 치명적인 안면 부위에 상처를 입은 그는 할 수 없이 클러브를 벗고 학업으로 방향을 선회해야 했다. 그때만 하더라도 그의 성적은 반에서 밑바닥을 맴돌고 있었다. 그나마 조금 흥미가 있었던 영어를 빼고는 어느 과목하나 생소하지 않은 게 없었다. 하지만 무엇이건 한번 시작하고나면 반드시 끝장을 보고야 마는 그의 불같은 고집은 여기서도 유감없이 발휘됐다. 2년 뒤, 대학 진학을 앞두고 그는 반에서 수위를 다투는 우등생 대열에 당당히 끼어 있었다.

하지만 활달한 자신의 적성에 맞을 것 같아 택했던 육군사관학교 입시에서 그는 보기 좋게 물을 먹었다. 기초가 부실했던

수학과목에서 더럭 과락에 걸린 것이다(수리에 어두운 것은 집안 내력인 것 같다고 그는 말했다) 차선으로 선택한 성균관대 식품공학과를 졸업한 1987년, 이혁수 차장은 막 프랜차이즈 사업에 나선 파리크라상의 공채 9기로 회사와 인연을 맺게 되었다.

현장 경험 통해 '유형별 고객응대법' 고안

갓 입사한 그에게 내려진 직책은 대학로 파리크라상 점장. 개점 초기의 대학로점은 말썽도 많았다. 걸핏하면 술에 취한 젊은 이들이 가게까지 들어와 패싸움을 하는가하면 동네 주먹들의 텃세도 심했다. 불의를 보면 참지 못하는 그가 보고만 있을리 만무했다.

한 번은 가게에 들어와 행패를 부리던 젊은 남자와 격투를 벌였다. 태권도 3단에 검도가 2단, 더욱이 해병대 유격대 조교 출신인 그도 싸움이라면 누구에게 저본 일이 없었다. 간단히 상대를 제압해 근처 과출소로 데려가보니 사내는 전과 10범의 수배범이었다. 이 일로 그는 뜻하지 않게 '장한 시민상'을 받기도 했다.

부임 초기, 업무에 관한 한 그의 극성스러움은 매장 직원들에게도 예외가 없었다. 조금만 '튀는' 복장은 물론이고 여직원들의 매니큐어까지 금지시킬 정도였다. 간혹 그의 가혹한(?) 처사에 반발해 출근을 거부하는 직원까지 있을 정도였지만 "식품을 다루는 직업은 손님에게 청결한 인상을 심어주어야 한다"는 그의 고집 앞에선 누구도 예외가 있을 수 없었다.

지금도 매장 직원대상의 고객 서비스 교육을 담당하고 있는 그는 점장 시절 스스로 '유형별 고객응대법'을 고안해 내기도 했다. 예를 들어 아이와 함께온 고객에게는 먼저 아이에 대한 관심을 표명함으로써 보다 친밀감을 심어줄 수 있다는 내용 등으로, 그가 직접 고객을 대하며 느낀 실전 노하우를 사례별로 정리해 놓은 것이다. 일년이면 대학노트 6권 분량을 소모할 만큼 메모광이기도 한 그의接客 서비스 교육은 이렇듯 철저히 현장경험을 바탕으로 이루어지는 탓에 호응도도 높은 편이다.

그의 사전에는 대충대충이란 단어가 없다. 무엇이건 최선을

다하지 않는 삶을 그는 경멸한다. 본사 가맹과장을 거쳐 잠시 편의점 업체인 「로손」의 영업과장으로 일하던 시절, 잦은 절도사건을 해결하기 위해 밤마



▲ 이혁수 씨는 일일이 제품 상태를 확인해 매장에 내놓을 것을 신신 당부한다. 가족을 대하듯 정성을 기울이는 것은接客의 기본이다.


다 망원경을 들고 잠복근무를 자청했을 만큼 그의 업무 열정은 주변 사람들을 놀라게 한다. 주말조차도 그에게는 가외(加外)로 얻어진 업무의 연장일 뿐이다. 실제로 그는 지금도 거의 주말을 집에서 보낼 형편이 못된다. 그가 담당하는 매장의 영업상황을 둘러보고 비뻔하면 자청해 배달업무도 거든다.

물론 전적으로 그의 공로만은 아니겠지만 그가 입사할 당시와 비교해보면 파리크라상은 비약적인 성장을 거듭했다. 고작 3,4개 뿐이던 파리크라상의 점포수만도 현재 500여개를 헤아린다. 명실상부한 업계 1위의 목표 달성은 시간 문제라고 자신할 만큼 그는 자신의 일에 뚜렷한 목적의식을 가지고 있다. 그것은 바로 1등 인생을 향한 그의 집념 인생이 함축하고 있는 목표일 수도 있다.

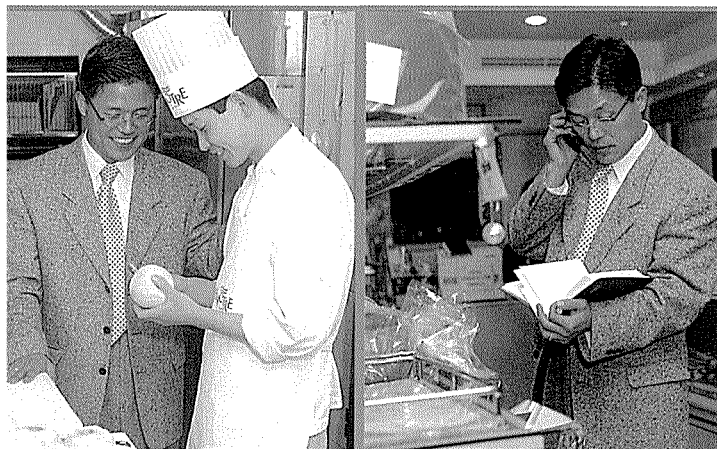
따스한 체온 느낄 수 있는 덕장이 될 터

부인 안은정(35) 씨와의 사이에 아들(주현, 8) 하나를 두고 있는 그는 얼마전 결혼 8년만에야 첫 가족 나들이를 다녀왔다. 용인 에버랜드의 놀이기구 앞에서 환호성을 지르는 주현이를 보고, 그저 일 욕심 하나로 숨 가쁘게 살아오느라 소홀했던 가족에게 새삼 미안한 마음이 들더라며 그는 씩스럽게 웃었다. 인터뷰 도중에도 자신에게 걸려온 전화를 받기 위해 빈번히 자리를 떠야 했던 그는 헤어질 즈음 마지막으로 이런 이야기를 들려주었다.

"용기나 지혜만으로는 도달할 수 없는 게 바로 드러나지 않는 곳에서 조화를 창조해내는 덕장의 모습이 아닐까 합니다. 현

제의 저에게 필요한 건 업무에 관한 열정과 해박한 전문 지식이겠지만 언젠가는 이 모든 것을 온화하게 아우를 수 있는 덕장의 품격을 갖출 수 있었으면 합니다. 사람과 사람 사이를 가장 가깝게 이어주는 것은 바로 서로의 가슴에 전해지는 따스한 체온 뿐이거든요." 

〈글/이종원〉



▲ 언제나 따스한 인간미가 느껴지는 사람. 그것이 그가 생각하는 '진짜 프로'다.

▲ 언제 어디서나 그는 일과 함께 산다. 그의 업무 열정에는 휴식이란 단어가 없다.



▲ 이혁수씨는 명실상부한 업계 1위 목표 달성이 가까이 왔다고 말한다. 그의 강한 승부근성이 필요한 때이다.