

쫄쫄한 금전거래가 신용을 흐린다

금전거래는 확인 또 확인해야

금전거래에 있어서는 반드시 말에 의한 확인이 필요하다. 제과점에서 거스름돈 때문에 고객과 실갱이가 벌어지면 점포의 이미지가 추락하는 것은 불을 보듯 뻔한 일이다. 애써 쌓아올린 명성이 돈 몇푼에 와르르 무너지는 것은 순식간의 일이다. 돈을 지불하는 고객이 아무런 불편이나 의혹없이 상품을 구입하도록 배려하는 것도 훌륭한接客 서비스다. 이제 “거스름돈 〇〇원입니다”라는 확인절차를 습관화하도록 하자.

얼마전 지방의 한 제과점에서 있었던 일이다.

조금전 빵을 사간 여자 손님이 다시 들어오더니 “집에 돌아가 거스름돈을 확인해보니 5천원이 빈다”며 차액의 지불을 요구하는 것이었다. 비교적 낮은 익은 단골 고객이라 판매원도 조금전 그 손님이 다녀갔다는 사실은 기억하고 있었지만 문제가 된 5,000원 미지급에 대해서는 단호하게 부인했다. 양쪽 입장에 차이가 있다보니 차츰 언성이 높아지고 좌석에 앉아있던 손님들도 흥미롭게 사태의 추이를 지켜보는 묘한 상황이 되었다.

받은 금액은 반드시 말로 확인해야

판매원은 분명 자신의 실수가 아니라고 강변하며 나중에는 눈물까지 글썽거리게 되었다. 하지만 손님 입장에서는 또 얼마나 황당한 일인가. 이 문제는 결국 주인이 나서서 손님에게 사과한 후 무조건 5,000원을 환불해 드리

는 것으로 끝났지만 그후 이 여자 손님은 두 번 다시 제과점을 찾아오지 않았다.

건망증이 없는 사람이라도 어떤 물건을 산 뒤에 돈을 지불했는지 안했는지 헛갈리는 경우가 있다. 분명 돈을 지불했다고 생각하고 집에 돌아와 보니 그 돈이 지갑 안에 들어있는 황당한 경우도 있을 것이다. 아무리 명석한 사람이라도 그 기억력에는 한계가 있는 법이다.

상행위의 핵심은 역시 금전거래다. 돈의 거래에 있어서는 반드시 말에 의한 확인절차가 필요하다. 위에 있었던 점포의 판매원은 세가지의 어리석음을 드러낸 것이다. 상행위시 구사해야 하는 ‘얼마 받았습니까. 영수증과 거스름돈 얼마입니다’ 라는 두가지 필수용어를 사용하지 않아 피차 혼란을 초래한 것이고 뒤늦게 찾아온 고객과 주었으니 안 받았으니 입씨름을 벌여 점포 이미지를 손상시킨 것이다.

판매원이라면 고객이 선택한 제품과 수량을 확인시켜 주는 것이 너무도 당연한 일이다. 예를 들면 “참쌀 도너츠 2개, 우유식빵 1개, 맘모스빵 1개입니다” 하는 식으로 물품과 수량을 확인시킨 뒤 “모두 〇〇원입니다”라는 식으로 계산액을 제시한다. 만일 계산액이 7,800원인데 고객이 만원권 지폐를 지불하면 “만원 받았습니까”라고 금액을 확인한 뒤 “거스름돈 2,200원입니다” 하며 정중하게 건네드린다.

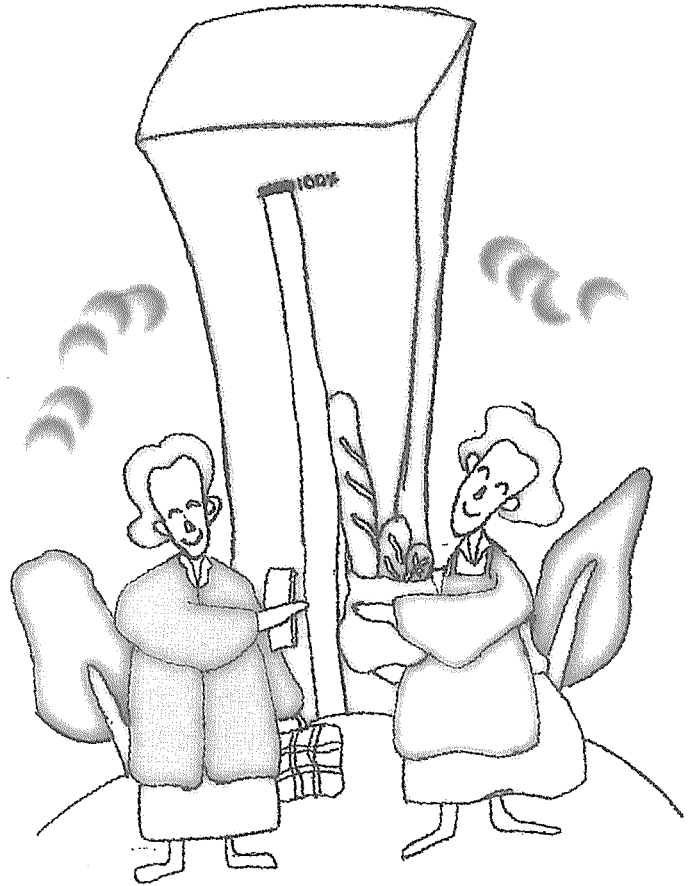
제과점에서의 판매용어

제과점에서의 판매용어를 정리해보면 대략 아래와 같다.



글/이혁수
성균관대 식품공학과 졸업
현 파리크라상 특수사업부 차장

1. 어서 오십시오(고객 입점 단계)
2. 어떤 걸 찾으십니까? 또는 무엇을 도와드릴까요(손님에게 친숙함을 표시하는 단계)
3. 포장해 드릴까요? 또는 여기서 드시겠습니까?(서비스 단계)
4. ○○는 필요하지 않으십니까?(권유 판매 단계)
5. 얼마입니다 (계산액 확인 단계)
6. 얼마 받았습니까(금액 확인 단계)
7. 영수증과 거스름돈입니다(계산 단계)
8. 감사합니다. 안녕히 가십시오(고객 출점 단계)



현금 및 수표 취급 요령

흔히 판매원이 “손님 잔돈 있으세요?”라고 묻는 경우를 볼 수 있다. 잔돈이 충분하지 않을 때 별다른 생각없이 그렇게 묻는 것이다. 그러나 그 말뜻은 마치 고객이 잔돈을 갖고 있어야 한다고 강요하는 것과 같다.

판매원은 언제라도 충분한 잔돈을 확보하여 고객에게 실례를 범하지 않아야 한다. 어느 점포든지 일정액의 준비금이 있게 마련인데 만일 중간에 부족하다고 판단되면 은행에서 충분히 교환해 두어야 한다. 또한 공휴일 전날에는 다음날 판매를 감안하여 좀더 갖춰 두어야 한다.

다음은 수표의 취급요령에 대해 알아보자. 필자는 점장 시절 수표에 대한 몇가지 관리지침을 갖고 있었다. 여러번 수표로 인해 손해를 본 후 얻은 교훈이었는데 그 첫째가 10만원권 자기앞수표 외에는 받지 않는 것이고 다음은 은행 마감시간 이후에는 되도록 수표를 받지 않되 부득이할 경우 반드시 신분증을 확인하고 이서하게 한 뒤 고객의 집에 전화로 확인하는 것이다.

부도수표를 사용하는 사람은 대개 은행 마감시간 이후에, 그것도 점포 입장에서 거절하기 어려울 정도의 큰 금액을 구입하기 때문에 그러한 특성을 알고 대처하면 부정수표 사용으로 인한 피해를 줄일 수 있다. 참고로 주민등록증은 쉽게 위조할 수 있으므로 이서를 정확히 했다 하더라도

반드시 전화로 확인하는 것이 중요하며 지방발행 수표나 발행기일이 오래된 것, 자기앞 수표 외에는 정중히 사절하는 원칙이 필요하다. 몇 년전만 해도 일부 고객은 수표사용 시 신분을 확인하는 절차에 대해 불쾌한 반응을 보이곤 했으나 신용사회가 정착되어 가는 요즘엔 대부분 협조적인 태도를 보인다. 아직도 종종 부정수표를 사용하는 고객들이 있으므로 판매원 입장에서는 반드시 주의를 기울여야 할 부분이다.

부도수표 발생시 처리요령

부도수표가 발견되면 해당 거래 은행에서 통보가 오게 마련이다. 그 순간 수표는 한낱 종이쪽에 불과할 뿐이다

부도수표는 대부분 분실 또는 도난당한 것이 많으므로 사용자를 역추적해도 불법 사용자를 밝혀내기란 어려운 일이다. 오히려 분실 또는 도난 당사자의 신고에 의해 부정수표임이 밝혀지게 된다.

이런 경우 분실 당사자와 피해 업소가 대개 50:50으로 손실을 부담해 처리하는 것이 일반적이며 합의가 되지 않을 경우에는 소액재판을 신청할 수 있으나 실제로는 재판까지 가지 않는 경우가 보통이다. 