

책을 권하며 산다는 것은

한 사람의 인생에 관여하는
조심스러움을 아시나요?

김현숙 팀장(북마스터 전문상담실)

어느덧 상담실에 근무한 지가 1년 6개월이 되어갑니다. 이전부터 북마스터로 고객 상담을 해오긴 했으나 처음〈북마스터 전문상담실〉 근무를 하게 되었을 때 ‘전문상담실’이라는 이름 때문에 다소 부담이 되었습니다. “한 권의 책이 당신의 인생을 바꾼다”는 말과 같이 제가 어떤 책을 추천하느냐에 따라 한 사람의 인생이 달라질 수 있다는 생각에 더욱 조심스러웠기 때문입니다. 하루에 발행되는 신간 중수가 100여 종에 이르고, 고객 분들이 다양한 분야에 걸쳐 상담 요청하시기에 심적 부담감은 더했습니다.

하지만 지금은 한 분 한 분 저를 보고 찾아 주시는 단골고객이 늘어 갈 때마다 나름대로 뿌듯함을 느낍니다. 이제 저를 찾는 분들과는 독서상담뿐 아니라 고객님의 인생 상담까지 나눌 정도로 친분이 생겼습니다. 단순히 책을 파는 상업적 거래 관계가 아니라 가족과 같이 마음으로 함께 고민을 나누고 해결을 위해 머리를 맞대는 진정한 상담인의 자세로 고객들을 맞이하고 있습니다.

한 번은 청소년들의 문제를 다룬 소설책을 소개받고 싶다는 학교 선생님과 상담을 하게 되었습니다. 사회적으로 청소년 비행을 다룬 책이라면 더 좋다고 말씀하셨습니다. 그래서 제가 읽어본 책으로 도움이 되실 만한 몇 권의 책을 소개해 드렸습니다. 안도현씨의《짜장면》, 이문열씨의《우리들의 일그러진 영웅》, 톰 솔만의《죽은 시인의 사회》, 김중미씨의《괘이부리말 아이들》, 김민기씨의《하얀 코스모스》 등의 도서를 소개해 드렸을 때 매우 흡족해 하시며 고맙다는 인사와 함께 웃으시던 모습이 아직도 기억에 남습니다.

경남 남해에 거주하시는 한 고객 분은 도서에 대한 정보를 얻을 만한 곳이 없다며 항상 전화로 상담을 요청해 오십니다. 단순히 도서명이 아닌, 원하는 주제의 도서를 제시하고 관련 도서를 소개 받기에 상담하는 시간이 일반 상담보다는 몇 배의 시간이 필요합니다. 그분은 지금 한 해 도서구입액이 200만 원 상당에 이르는 우수고객으로, 지금도 한 달에 7번 가까이 상담전화를 주십니다.

저는 개인적으로 ‘가족 독서 컨설턴트’를 꿈꾸고 있습니다. 단지 상담 한 건 한 건으로 도서정보를 전하는 것이 아니라 보함에 중신보함이 있듯, 가족의 독서를 체계적이고 지속적으로 돕는 고객의 벗이 되고 싶기 때문입니다. 그 꿈을 위해 지금도 꾸준히 노력하고 있습니다. 오늘도 어떤 분들과 인연을 맺게 될지 부푼 마음으로 하루를 준비하고 제 자신을 만들어갑니다. **☞**

