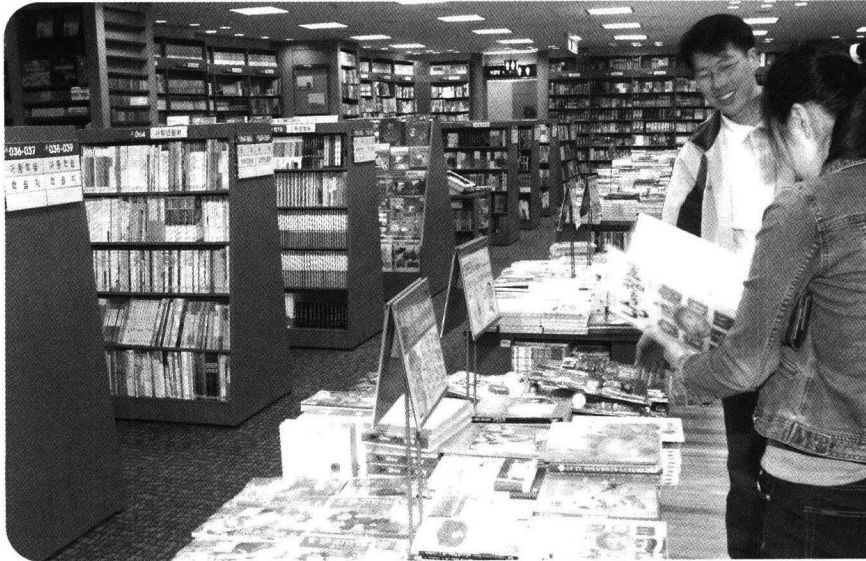


책 있고, 문화 있고, 사람 있더라

경인 대표 '문화명소' 로 신고합니다



▶ 교보문고 안양점의 이은숙 점장.

❖ 경인지역 최대규모에다 여성 점장?!

경기도 안양이 문화도시로 거듭날 준비를 단단히 하고 있다. 안양시측에서 지역 개발 및 문화 발전을 위해 안양 공공예술 프로젝트 준비를 발표한 데 이어, 이번엔 국내 최대 규모의 서점 교보문고에서 안양점을 개점해 시민들의 독서욕을 부르고 있다는 소식이다. 지난 5월 4일 개점한 교보문고 안양점은 경인지역의 '문화 명소'로 자리매김을 하겠다고 공표했다. 사실 고객을 불러모을 '주제'는 얼마든지 많다. 우선 '경인지역 최대 규모'라는 대목부터 귀가 솔깃해진다. 또한 서점업계 및 고객층에선 여성 점장의 진두지휘 아래 꾸러지는 서점이라는 데 방점을 찍고 있는 분위기다.

"영남대 구내서점까지 치면 교보문고 10번째 지점입니다. 한 분 한 분 고객들이 오실 때마다 가슴이 벅차오르더군요. 솔직히 말씀드려서 홍보를 많이 못했습니다. 그런데 어떻게들 알고 개점 때도 그렇고 지금까지 찾아주시는지 감사할 따름이지요."

화제의 주인공 이은숙(46) 점장은 22년간 교보문고에서 외국서적 분야를 담당해 온 베테랑 서점통. 이 점장의 인사발령 후 서점계는 "보수적인 한국사회에서 정말 과격적인 인사"란 반응을 내비쳤다. 물론 "역시 진보적이다. 국내 최대 규모의 서점답다"는 호평이 대부분이다.

그렇지만 여성 점장이니 본점의 유명세만을 논하다가 일회성 화제에 그칠까 염려스럽기도 하다. 그런 이유로 이 점장은 결코 유명무실한 서점을 만들지 않겠다는 것을 무엇보다 굳게 다짐하고 있다. 다행히 이 점장의 섬세함과 교보문고 온라인 분야에서 활동한 김정환 팀장의 마케팅 노하우, 베테랑급 북마스터들의 내공이 삼위일체를 이뤄 안양점은 순탄한 첫발을 내딛었다.

❖ 100미터 전방 선의의 경쟁자도 있다

안양시 만안구 CGV 일번가 빌딩 5,6층에 위치한 안양점은 약 1,000평 규모로 5층에는 어린이, 잡지, 실용 등 비교적 편안하게 읽을 수 있는 책들이 소개돼 있고, 6층엔 인문, 사회과학 등 비교적 무게감 있는 책들이 진열돼 있다. 총 보유 장서는 10만 종, 20만 권이다. 규모, 인력, 위치면에서 손색 없는 중심가 중형서점인 셈이다. 그러나 이 점장은 신경쓰이는 대목이 있다고 말한다. 안양점 건물에서 대각선으로 100미터 지점에 40년 전통의 대동문고의 존재를 무시할 수 없기 때문이다. 물론 대동문고 사장님과도 개점 축하 및 격려를 나눌 만큼 우애가 있지만 사업은 사업인 만큼 불가피하게 선의의 경쟁을 할 수밖에 없다.

"저희 입장에서 경쟁이라고 하면 좀 그렇죠. 저희도 대기업이긴 하지만 40년 전통을 갖고 이곳에 터를 닦아놓은 토착 기업하고 경쟁한다는 게 현실적으로 쉬운 일은 아니거든요. 그렇지만 저희는 나름대로 콘셉트와 방향성이 있으니 그런 부분들을 잘 활용해 전략을 구사해 봐야죠."

이 점장은 대기업을 모태로 하고 있는 안양점의 경우 분명히 남다른 장점이 있다고 설명한다.



▶ 교보문고 지점 최초로 여성 정장의 지휘아래 꾸러지는 교보문고 안양점. 어린이를 위한 휴게공간 및 책과 자연스레 소통할 공간을 마련해 두었다.

그 메리트와 노하우를 잘 이용하는 것이 관건인데, 일단 안양점의 콘셉트를 '문화의 향기가 넘치는 명소'로 설정해 둔 만큼 공간 활용에 역점을 두는 중이다.

❖ '문화명소'로 자리굳힐 준비

서점은 단순히 책을 파는 공간이 아니라 1년 365일 문화를 나누는 문화 공간으로 이름을 알릴 계획이다. 이 뜻을 담은 대표적인 공간이 바로 키즈가든 Kid's Garden. 어린이들이 마음껏 놀면서 지식과 만날 수 있도록 느티나무 아래 쉼터를 마련한 서점측은 인테리어 시 '아낌없이 주는 나무'란 이색적인 콘셉트를 발휘했다고 밝혔다. 앞으로 이곳을 중심으로 아이들을 위한 인형극, 미술쇼 등의 행사가 다채롭게 펼쳐질 계획이다. 또한 어른들을 위해선 저자 강연회, 사인회, 시화전 등의 행사도 전시, 기획중이다. 그렇다 해서 서점의 본업무가 문화 후원 사업은 아닐 터, 이 점장은 난항을 겪는 오프라인서점 현실에 대한 고민도 안할 순 없다고 말한다. 서점의 기본 업무인 '책 판매'에 대한 고민들이다.

"어려울수록 우리나라 사람들이 책을 찾는다잖아요? IMF 때도 서점만은 매출 신장을 한 걸로 압니다. 현재로선 온라인서점이 활성화되었지만 목적구매만 있는 건 아니거든요. 가령 서점에 아이와 함께 놀러왔다가 펼쳤던 책이 너무 좋아서 자신도 모르게 얼른 구입하게 되는 충동구매도 있던 말이지요."

직접 펼쳐보고 만져보고 책을 구매하는 고객들을 위해 몇 가지 제도도 마련해 놓았다. 대표적인 게 북마스터 제도다. 이는 안양점만이 아니라 교보문고 자체에서 브랜드 자존심을 걸고 실시해 온 제도다. 일단 안양점의 경우는 에스컬레이터를 타고 올라오면서 갈색의 세련된 서가 안에 '북마스터 추천도서'를 소개해 놓았다. 한 권 한 권 정성껏 꽂아둔 책들은 모두 베테랑급 북마스터들의 손

에 직접 선정된 책들이다. 한편 리콜제 형식의 서비스 품질제도 특화 서비스 중 하나다. 직원의 실수로 파본을 팔았거나 신뢰도가 떨어지는 고객관리를 했을 때 고객은 문제를 제기할 수 있다. 또한 안양점은 중형서점 그리고 지역서점인 것을 고려해 지점에 보유되지 않은 책의 경우 최단시간 안에 고객에게 전해줄 수 있도록 예약 시스템을 준비하고 있다.

❖ 사람 냄새나는 안양에서 '통런' 하겠다

5월 4일에 개점을 했으니 닳을 올린 지 이제 한 달 남짓 되는 시점이다. 그런데 짧은 시간이라고 하기에 안양점 직원들은 너무도 많은 걸 느끼고 배울 수 있었다고 말한다. 특히 직원들은 "이렇게 사람 냄새나는 지역인 줄 몰랐다"고 한목소리를 내고 있다. 키즈가든에 올라가면서 안 벗어나도 되는 신발부터 벗고 질서 있게 올라가는 시민들의 모습이 역시 대도시 시민들의 모습과는 사뭇 다르다는 평가다. 또한 이 점장 입장에선 안양지역 주부들을 통해 무한한 격려를 받고 있다는 사연이다. 언론보도를 보고 온 어머니들은 "저기 계신 여사분이 점장님이시라면서요?"라는 말로 시작해 여성 점장에 대한 애정과 관심을 적극 드러내고 있다.

선장 역할을 맡은 이은숙 점장은 올해 매출 목표를 40억으로 정해두었다고 밝혔다. "큰 목표는 아니다?"란 질문에 "한 걸음에 큰 성과를 내기보단 조금씩 꿈을 키워가고 싶다"고 답했다. 이른바 '통런', 장기전을 준비한다는 속뜻이겠다. 또한 "저처럼 점장이 되려는 여성 후배들을 위해서라도 정말 열심히 뛰어야죠"라며 '교보문고 25년 역사상 첫 여성점장'으로서의 책임과 의지를 다졌다.

"5일간 직원들과 도서를 진열했습니다. 20만 권을 5일 동안 차곡차곡 꽂아두는데 사람들이 모두 특공대 아니냐고 말씀하시더라고요. 직원들간의 결속력도 그렇고 안양 및 평촌 일대 시민들 반응도 그렇고 무척 희망적입니다." ❖

취재 김청연기자 | 사진 박신우기자