



고객만족을 향한 새로운 도전, 사내CS강사 디딤돌을 밟다

- 사내 CS강사 양성과정을 마치며



한마음혈액원
제제공급팀 과장
이원아

‘사내 CS강사 양성과정’ 교육에 참여하게 되었다는 소식을 들었다. 평소 혈액원에서 직무교육이 있을 때 CS관련 외부강사 교육을 즐겁게 들었던 터라, 이번 교육에 대해 기대가 되기도 했고, 한편으론 강사로서 활동해야 한다는 점이 부담으로 다가왔다. 3박4일의 교육은 내게 특별한 시간과 새로운 도전을 만들어준 계기가 되었다.

쌀쌀한 바람을 맞으며 강원도 원주 치악산 호텔에 도착하였다. 짐을 풀고 교육장으로 이동하였다. 각 센터에서 오신 분들과 혈액원에서 오신 분들로 이루어진 총 15명이, 3조로 나누어져 교육을 받게 되었다.

거의 처음 본 분들이어서 그런지 다들 어색했지만 사내 CS강사 양성과정이라는 타이틀답게 서로의 이름

협회와 혈액원 사내CS(고객만족) 강사 단체사진



과 소속 그리고 교육에 오게 된 동기에 대해 이야기를 나눴다. 어색함은 잠시, 다들 환한 웃음으로 자연스럽게 첫 만남을 이어갔다.

드디어 교육과정의 첫 날이다. 강사님의 짧은 소개를 듣고 CS의 본격적인 교육을 시작하였다. CS란 무엇인가? 대부분이 CS는 뭐 친절교육 이런 거 아니야? CS는 고객 서비스, 이런 뜻으로 많이들 생각할 것이다. 나 역시 그렇게 간단하게만 생각했다. CS(Customer Satisfaction)는 고객만족이라는 큼지막한 뜻으로 어떻게 하면 고객을 만족시키는 서비스를 제공할 수 있을까 하는 뜻이다. 처음 듣는 교육이니만큼 서비스란 무엇인가부터 서비스 마인드, 인사, 전화예절, 경청 등 CS에 포함되는 각 주제들을 학습하게 되었다.

대한산업보건협회는 사업현장의 근로자와 사업주, 산업보건 관계자들과 만나서 일을 하고, 한마음혈액원은 자발적으로 봉사의 마음을 가지고 오시는 헌혈자분과 직접적으로 대면하는 곳이기 때문에, 일의 특성은 다르지만 고객을 응대한다는 점에서 같다. 이런 점에서 협회와 혈액원은 기본적으로 서비스 마인드를 가지고 일을 해야 하는 곳이란 생각이 들었다. 서비스의 이해에 대한 5시간의 강의를 끝나고 3일차, 4일차에 교육생 모두가 강의 실습을 하는 과정이 있는데, 각자 자신이 발표하게 될 주제에 대해 준비책을 하였다. 내가 하게 될 주제는 '전화예절'이었다.

혈액원 내에는 여러 직종과 업무들이 있는데, 내 업무 중 하나는 혈액을 공급받게 되는 병원과 전화를 하는 것이어서, 전화예절 주제를 맡게 된 것이 반갑기도 하고, 좀 더 공부 할 수 있는 계기가 될 수 있을 것 같았다. 하지만, 전화 예절에 대한 강의안을 짜고 PPT로 강의내용을 꾸미고 당장 3일 차 교육시간에 발표를 해야 한다고 생각하니 정말 부담이 컸다. 평소 시험을 앞두고거나 하면 절대 그 생각이 머릿속을 떠나지 않는 나는, 첫날 저녁 식사 시간부터 머릿속이 복잡해졌다. 함께 교육을 받는 조원들도 많은 부담을 느끼며 그렇게 1일차 교육을 마쳤다.

2일 차에는 본격적으로 고객을 응대하는 방법, 고객의 불만 관리, 서비스커뮤니케이션 교육을 받았다. 항의 고객에 대한 이해와 소통을 잘 할 수 있는 방법들에 대해서도 고민할 수 있는 시간이었다. 개인적으로는 2일차에 들었던 교육이 가장 기억에 남았고 고개를 가장 많이 끄덕였던 유익한 시간이었다.

'고객에 대한 불만사항을 어떻게 대응할 것인가'라는 강의를 들으며 이런 생각이 들었다. 경청, 고객의 불만을 들어 주는 것이야말로, 가장 기본적이면서 고객의 마음을 녹여줄 수 있는 부분이 아닐까 싶다. 다양한 유형의 고객, 사업장, 그리고 병원을 응대하는 일이 쉬운 일은 아닐 것이다. 나와 잘 맞는 곳이 있는 반면에 그렇지 않은 곳이 있을 것이다. 하지만 이제는 내가 편한 곳만 찾아가기 보다는 어느 고객이 와도 각자 고객의 요구를 파악하고 들어줄 수 있는 세심한 서비스가 필요한 때가 아닐까 한다.



기억해주세요, 사내CS 강사입니다

누구나 다 기본적으로 하는 서비스가 아닌 '마이크로 밸류(Microvalue)' 즉 작은 가치까지 생각하고 고객을 감동시킬 수 있다면 누구보다 신뢰를 받는 협회와 혈액원이 될 수 있지 않을까 한다. 우리가 받는 CS교육은 '고객'을 위한 교육이었지만 난 고객만을 위한 강의로만 느껴지지 않았다. 살아가면서 우리는 많은 사람들을 만나게 되고 관계를 유지하게 되는데, 때때로 사람과의 관계가 좋을 때, 혹은 나쁠 때가 있다. 나 혼자만의 생각으로 오해가 더 커져서 더 멀어지는 경우도 종종 있다. 바로 상대방을 이해하려고 먼저 노력하고 소통을 하려하지 않았기 때문에 발생한다. 사람마다 성격이 다르고 유형이 다양한데 우리는 나와 다르다고 상대방이 나랑 맞지 않다라고 속단하며 평가하는 일이 참 많은 것 같다. 나와 너무 다른 누구를 이해할 수 없다면 그 사람의 그대로를 받아들이라는 말을 들으며 아! 이런 방법도 있구나. 세상을 너무 어렵게만 살아왔지 않았나 싶었다.

2일차 8시간의 교육을 마치고 본격적으로 각자가 발표하게 될 주제들을 가지고 PPT자료를 만드느라 늦은 밤까지 모두가 분주했다. 처음으로 교육생들과 강사님을 앞에 두고 발표를 한다고 생각을 하니 부담백배로 다가왔고 그래도 잘하고 싶은 마음에 이것저것 넣기도, 빼기도 하면서 부족하지만 처음으로 내가 만든 PPT 작업을 마쳤다.

두근두근, 드디어 3일차 강의실습을 하는 날이다.

3일차에는 또 다른 강사님이 새롭게 강의를 진행했다. 1시부터 예정인 실습발표를 앞두고 아침부터 모두들 긴장한 모습이었는지, 강사님은 전달력을 높여주는 핵심 강의 스킬, 참여와 몰입을 높이는 스팟(spot)을 알려주시며 긴장을 풀어 주셨다. 우리 조원의 발표순서가 전부 앞 번호여서 더욱 긴장이 되었지만, 차근차근 한 분씩 발표를 마치고 조금씩 웃는 모습으로 마무리를 하는 것을 보니 나도 덩달아 긴장이 조금 풀리는 듯했다.

드디어 전화예절이라는 주제를 가지고 내 강의를 시작했다.



'전화예절'을 주제로 발표하고 있는 이원아 과장



CS강사 양성과정1급 자격증을 들고 기념촬영

'목소리에도 첫인상이 있다'는 제목을 가지고 강의를 시작하는데, 15명 정도 되는 분들 앞에 서니 목소리도 떨리고 다리도 후덜덜했다. 교육생들과 아이컨택을 하면서 발표를 하라고 알려주셨던 강사님의 말씀은 다 잊어버린 채, 20분동안 어떻게 강의를 했는지 모르게 마무리했다. 강의가 끝나고 내 강의에 대한 피드백 내용들을 꼼꼼히 적으며 다음번에 꼭 기억하고 활용해야지 하고 마음먹었다.

막상 끝내고 나니 후련하기도 하고 조금 더 잘 할 수 있었으면 좋았을 걸 하는 아쉬움도 남았다. 다른 교육생 발표를 들으니, 정말 능숙하게 공장 사내CS강사를 하셔도 되겠다 하시는 분들도 계셨다. 그래도 대부분은 교육생들이 처음인데 정말 잘해주었다고 서로를 칭찬하고 격려해주었다. 상대방을 배려하는 마음을 느낄 수가 있어서 정말 흐뭇했다. 15명의 발표를 다 듣고 난 후 각자의 개성을 살려서 강의했던 내용들도 참고가 되었고 인사, 표정, 말투, 자료까지 내가 하지 못했던 부분들을 함께 나눌 수 있는 시간이어서 정말 유익하고 즐거운 강의실습이었다.

3박4일 동안 CS강의만 듣고 지루하지 않았나고 누군가 묻는다면 절대 지루하지 않았고 내게 새로운 도전과 생각을 바꿀 수 있는 시간이었다고 말하고 싶다.

이번 교육을 통해서 정말 좋은 강사가 되려면 강의 내용이나 준비도 정말 중요하겠지만 교육생의 마음이 열리도록 그리고 그들의 생각을 확장시키고 행동에 옮길 수 있도록 하는 것이 더 중요하다고 느꼈다.

어떤 일을 하든지 마음을 움직이지 않으면 행동에서도 부자연스러운 법이다. CS사내강사가 되려면 나부터가 모범이 되어야 하며 부끄럽지 않은 모습이어야 한다고 느꼈고 다시금 내 모습을 돌아볼 수 있는 시간이 되었다. 부족한 나에게도, CS강사 양성과정 1급이라는 자격증도 주어졌다. 앞으로 어떤 계획으로 나아갈지 모르겠지만, 이런 교육이 기회가 많아져서 교육을 통해 많은 직원들이 새로운 도전과 긍정적인 생각의 변화를 가져올 수 있었으면 좋겠다. 한 명 한 명이 긍정의 힘을 가지고 주위 사람에게 전파할 수 있다면 가정에서, 직장에서, 사회에서 보다 행복한 삶을 살 수 있으리라고 믿는다. ☺