

CS강사 양성과정을 마치며



글_ 김용민

충북산업보건센터 보건관리팀

1982년 만화로 시작되어 영화화 된(1983년) 선풍적인 인기를 끌었던 작품 중에 4050의 가슴을 뚫게 만든 작품이 있다. '공포의 외인구단'이다.

80년대 중반 대한민국을 사로잡았던 만화 『공포의 외인구단』. 한국 만화의 거장 이현세의 대표작이기도 한 이 작품은 까치 머리 '오혜성'과 여주인공 '엄지'의 사랑 이야기와 승부를 향한 사나이들의 강력한 투지를 그리고 있다. 야구단에서 쫓겨난 선수, 외팔이 코치, 혼혈아 등 사회의 주류에서 소외된 인물들이 모여 지옥훈련을 통해 프로야구사상 무패의 최강팀으로 거듭난다는 이야기가 펼쳐진다.

처음 핵심역량 자격과정 중 CS강사 양성교육장에 들어온 초급강사들은 흡사 외인구단의 주인공들처럼 개성이 강하다고 느꼈다. 이름도 거창한 핵심역량 자격과정! 다소 생소한 CS강사 양성과정 중에 정말 공감하는 내용 속으로 들어가 본다.

ABB 전 CEO 퍼시 바네빅(Percy Barnevik)은 이렇게 말했다.
 기업 간의 경쟁은 “마치 아래층으로 내려가는 에스컬레이터를 타고 위쪽으로 걷는 것과 같다. 잠시라도 걸음을 멈추면 금방 뒤처지게 된다.”

고객 만족 환경의 변화에서 가장 쉽게 공감 가는 내용이다.

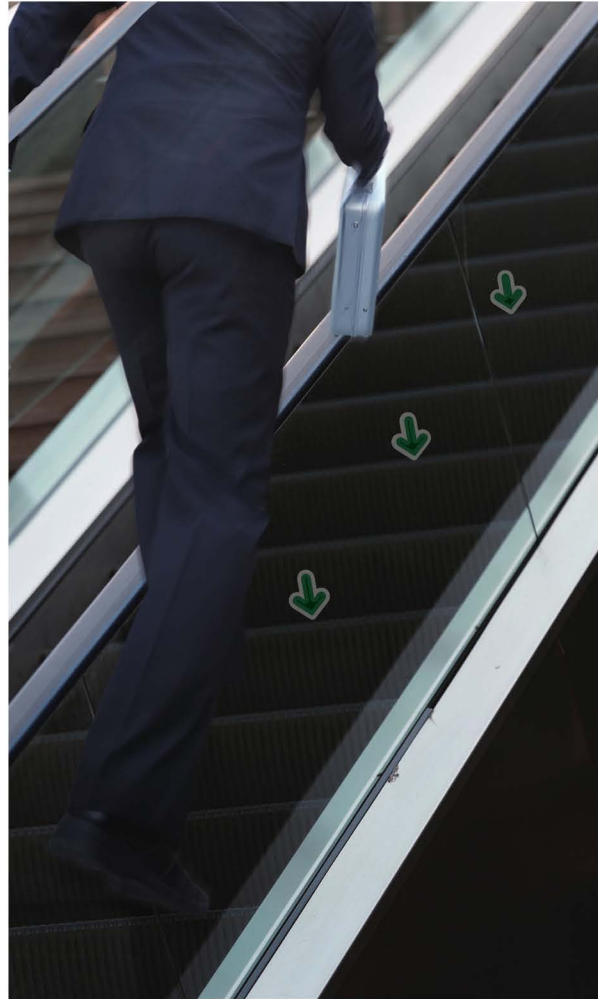
‘고객만족은 자사 제품이나 서비스 가운데 평소 고객이 불편함이나 아쉬움을 느꼈을 만한 세밀한 부분까지 찾아내 소비자 중심으로 제품 설계를 바꾸거나 서비스를 개선해 소비자 만족을 극대화하는 마케팅 기법이다. 작지만 색다른 서비스를 제공할 때 감동하는 고객 심리를 겨냥한 전략이다. 거액을 투자해 신기술로 무장한 첨단 제품을 출시하고 대중매체를 통해 무차별적 광고를 퍼부어 광고 효과를 극대화하는 ‘매크로(Macro)’한 마케팅과 달리 작은 가치에 감동한 고객이 전하는 ‘입소문 효과’를 노리고 있다.

국내 한 대형마트가 소비자들의 불편을 덜어주기 위해 카트에 휴대폰을 꽂을 수 있는 휴대폰 거치대와 음료수 홀더를 달았다. 이게 바로 마이크로 밸류 마케팅의 하나의 예이다.

병원에서 다인실의 절대권력은 TV 리모컨에 있다고 한다. 내가 좋아하는 프로그램을 보기가 정말 하늘의 별 따기라고 한다. 그런데 마이크로 밸류 사례로 침상마다 TV모니터를 설치해서 모두가 만족한 사례도 있다.

대한산업보건협회에서의 마이크로 밸류는 어떤 것이 있을까?

‘투우사가 소의 급소를 찌르는 순간’을 의미하는 MOT(Moment Of Truth). 풀이하자면 “고객이 조직의 어떤 일면과 접촉하는 접점에서, 서비스를 제공하는 조직 및 품질에 대한 어떤 인상을 받는 순간이나 사상(事象)”을 의미한다. 마이크로 밸류 같은 작은 수고, 관심이 MOT를 결정 짓게 하는 그 무엇이 될 것이다.



협회에 대입해 보면 검진하러 온 근로자에게 건네는 말 한마디, 작업환경측정을 하는 업무, 사업장에서의 보건관리업무를 수행하는 요원들, 업무와 관련된 전화통화에서도 수많은 순간에 MOT가 지나가는 것을 느낄 수 있다.

이번 교육에서 가장 많이 언급된 사자성어는 모두가 머리로는 알고 있지만 가슴까지의 거리는 한없이 멀게만 느껴지는 역지사지(易地思之)였다. 프랑스 니스의 한 카페에 있는 메뉴판을 보면 고객 만족이라는 것이 상호작용을 통해 얼마나 파스하게 다가오는지 알 수 있을 것이다.

“커피 한 잔”이라고 하면 7유로를 받지만, “커피 한잔 부탁드립니다.”라고 하면 좀 더 저렴하게 4.25유로를 받는다. 만약 좀 더 지출을 줄이고 싶고, 바리스타와 친구가 되고자 한다면 최고의 선택은 “안녕하세요, 커피 한 잔 부탁드립니다.”라고 말하고 1.40유로만 내는 것이다.



상호 만족을 충족시키기에는 아직 많이 어렵지만, 나부터 고객 입장에서 생각하고 서비스를 받는 곳에서도 서비스 제공자를 생각하면 언젠가는 모두를 만족하게 하는 상호 만족을 시킬 수 있을 것이라 믿는다.

마지막으로 여러 가지 정말 흥미롭고 재미있는 교육을 함께 해주신 강사님과 들어올 때는 공포의 외인구단 같았으나, 3박 4일 수료 후에는 대한산업보건협회 CS강사1급 자격을 갖춘 우리 동료 강사님들, 모든 분들께 서로 격려와 감사의 말씀을 전한다.

그리고 상호 만족 산업보건 서비스를 제공하는 선진 대한산업보건협회를 기대해본다. ☺