

고객사랑은 SNS를 타고...

고객만족도 우수사례 공모우수작



부산경남지원 조상범 과장

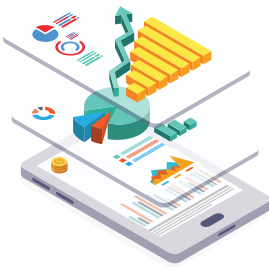


첫 만남

울산출장소 직원들은 고객만족경영 추진과 더불어 고객의 입장에서 고객을 만족시킬 수 있는 실천방안을 찾고 있었습니다. 몇해 전 무릉산영한우 회원농가가 자신의 출하 소 등급판정 결과를 직접 확인하러 이른 아침 도축장을 부지런히 찾아오는 모습을 보게 되었고 고객 니즈를 충족시키기 위한 방안으로 당시 울산출장소장의 제안으로 우리의 첫만남과 사랑은 시작되었습니다.

끊임없는
방법으로
프리포즈를 하다

그들에 대한 우리의 노력은 끊임없었습니다. 매번 무릉산영한우 회원농가 소가 출하될 때 마다 등급판정이 이뤄지는 예냉실에서 배최장근단면적 사진을 촬영하고 등급판정결과와 하자부지 사진까지 문자메세지와 함께 카카오톡 메신저로 전송해 드리며 결과를 신속하게 알려드렸습니다.



그런 노력으로 인해 서로에 대한 신뢰도가 높아졌고 우리의 사랑은 한결 서로에 대한 믿음으로 자리 잡았습니다. 고객들이 사진 전송이란 사랑표현을 식상하게 받아들이기 때문엔, 새로 부임한 이도현 출장소장의 노력으로 만든 등급활용 농가상담 분석 프로그램은 아주 매력적이고 적절한 아이템이었습니다. 이를 이용하여 일정기간 출하성적 데이터를 분석한 그래프를 카카오톡 메신저로 전하고 유선 및 방문 컨설팅을 통하여 사양관리에 도움을 드리면서 소통하였습니다.

열정으로 갈등을
극복하다

그러한 노력을 하였지만 사랑에 뒤따르는 갈등은 오래지 않아 시작되었다. 초기 선명한 사진 촬영을 위한 노력은 뿌연 냉기 가득 찬 냉장실이라는 특수 공간의 제약과 소 판정시간 만큼의 촬영 시간이 필요함에 좌절할 수밖에 없었지만, 보조 손전등 사용과 화소 높은 카메라 성능의 스마트폰 교체 그리고 좀 더 서둘러 냉장실에 들어가 열심히 셔터를 눌렀던 노력들로 극복할 수 있었습니다. 이것이 가능했던 이유를 찾으려면 아마도 고객만족을 위한 뜨거운 열정과 사랑이 아니었나 싶습니다.

온전한 사랑을
얻기 위해 끊임없이
노력하다



우리 사랑의 대상인 무룡산영한우회는 20명 남짓의 회원농가로 구성되어있습니다. 2015년 회원농가 전체 거세 1+이상 출현율이 64.1%(한우 거세 409두 중 262두 출현)에서 2016년 75.5%(한우 거세 461두 중 348두 출현)로 11.4% 상승이라는 커다란 결실을 맺었으며 그동안의 노력들로 그들과 우리는 어느새 상호 신뢰라는 큰 사랑에 빠지게 되었는지도 모릅니다. 우리만의 착각은 아닐 것이라 생각합니다. 세부 평가지표 만점을 받은 부산경남지원 2016년 고객만족도 조사에서 생산자 개인으로 회원농가 세 분이 흔쾌히 참여한 점을 비춰보면 말입니다.

우리는 온전히 우리업무로 인해 그들이 더 행복해졌으면 하는 마음입니다. 크고 더 높은 등급의 소를 키워 조금이라도 많은 경제적 이익을 얻도록 돕는 것이 우리의 진심어린 서비스의 목적일 것입니다.

사랑은 움직이는 거라는 광고 카피처럼 지금까지의 노력에도 불구하고 사랑은 영원하지 않음을 잘 알기에 노다에 평가사를 포함한 울산출장소 직원들은 오늘도 그들의 사랑을 얻기 위해 또 다른 이벤트를 고민하며 찾고 있습니다. 