

우아한 그녀의 자부심 ‘차앤박피부과’

- 분당정자점 김성란 총괄팀장

“

보이스 입문, 스피치만 잘해도
능력이 UP 된다는 다양한 제안들이 어제
오늘의 일은 아니다.
목소리 재활학교라는 말이 나올 정도이니
말을 하는 버릇이나 본새를 뜻하는 ‘말투’
는 여러모로 현대인들에게 경쟁력이 되는
듯하다.

”



의료 서비스에 있어서도 말투는 내원객을 웃고, 울게 만드는 중요한 항목이다. 차앤박피부과에는 품격 있는 말투를 장착한 그녀가 있다. 차앤박피부과 분당정자점에서 10년째 내원객을 맞이하고 있는 김성란 팀장이 그 주인공이다.

국내 굴지의 항공사 승무원 출신에 중견 기업의 비서실 경력까지 서비스 현장에서 나래를 펼쳤던 그녀가 많이 궁금했다.



10년 근속 약속을 지키다

김성란 팀장은 인터뷰에 응하면서 10년 전 분당정자점 면접 때의 기억을 소환했다. 당시에 그녀는 결혼 후 경력단절로 자신감이 많이 내려간 상태였고 서비스직과 더불어 사무 행정 관련 업무도 알아보고 있던 터였다. 그러던 중 메디컬 코디네이터의 세계에 입문했고, 병원 근무 경력은 없지만 실천할 수 있는 곳에 취업하고자 두렵고 설레는 마음으로 면접을 보러 갔다.

“면접 중 몇 년을 다닐 생각이냐는 질문을 받았어요. 무슨 생각이었을까요. **10년은 다닐 수 있다**고 자신있게 대답했어요. 그때의 이현정 원장님의 미소를 기억해요.(웃음) 이렇게 10년 차 인터뷰를 하게 된 것으로 당시 이 원장님의 미소에 부응하게 된 것 같아 기쁩니다. 사실 저도 그 약속을 지키게 될 줄은 몰랐어요.” 김성란 팀장은 입사한 첫 주에 10시간도 채 잠을 이루지 못했다. 스스로 배움이 더딘 초년생이었다며 그때의 긴장감은 이루 말할 수 없었다고. 서비스 분야에서 일해 왔지만 의료 서비스 분야, 무엇보다 피부과는 새로운 도전이었기 때문이다. 그 당시 원장님과 동료들을 참 힘들게 한 직원으로 스스로를 정의했다. 그래서 더욱 열심히 나아갔다. 차앤박피부과 내 에듀시스템을 통해 소속감과 함께 ‘피부과 전문의’로서의 피부주치의 개념이 너무 인상적이었다.

Coordinate, Coordination, Coordinator *

코디네이터로 입사했는데 10년이 지난 지금, 데스크는 물론 치료부를 총괄하는 팀장으로 근무하고 있다. 팀장으로 관리자가 되고 보니 조율하는 코디네이터의 역할이 더욱 확장되고 있다. 초반엔 내원객과 병원간의 코디네이션이었다면 이제는 직원 그리고 원장님 사이의 코디네이트도 원활하게 진행해야 하는 관리자가 되었기 때문이다. 그 막중한 책임을 장착한 채 병원 전반의 코디네이터로 임하고 있다. “여드름과 피지 고민으로 방문했던 분들이 탄력 레이저를 문의할 때

10년이라는 세월을 실감합니다. 이 분들과 함께 나이 들어 갈 수 있는 것이 참 감사한 일임을 새삼 깨닫죠. 고객의 이름을 기억하려고 의도적으로 애쓰고 불편한 증상을 먼저 여쭙보고 살피면서 함께한 시간이었습니다.” 서비스는 생물이야. 고정되어 있지 않고, 언제든지 변주할 수 있는 것. 그 변주 속에 조정관으로서의 본분을 잊지 않고 노력해 온 결과임을 알겠다.

사람 노릇 잘하는 좋은 어른이 되자

직장 생활의 다양한 변주 속에서 가장 큰 어려움은 내부 소통이다. 그녀만의 소통법이 궁금했다.

“개인적으로 사람 노릇 잘하는 좋은 어른이 되자는 생각을 항상 합니다. 그러면 술선수범은 하되 강요하지 않게 됩니다. 어느 곳에서나 ‘차이’는 있잖아요. 그게 세대가 될 수도 있지만 사람간의 차이는 항상 존재합니다. 좋은 어른이 필요하고, 많아져야 하는 이유죠. 10년째 함께하고 있는 이현정/하석준 원장님을 통해 매일 배우고 있습니다.”

‘내가 받고 싶은대로 남을 대접하라’, ‘내가 싫어하는 일을 남에게 넘기지 마라’는 인간관계의 황금률을 지키려고 노력한다고. 평범함에 담긴 삶의 지혜다. 좋은 어른의 실행으로 나만의 노하우를 담은 피부과 시술 상담 매뉴얼을 제작해 보고 싶다는 그녀다.

우아한 그녀의 자부심이 **차앤박피부과**라고 미소 지었다. 그리고 차앤박피부과의 자부심이 그녀임을 알게 되었다. (끝)

*Coordinate 코디네이트 : 위에서 아래로 차이(좌표)를 대등한, 같이 설수 있도록 조정한다

*Coordination 코디네이션 : 조정, 조정력, 조화

*Coordinator 코디네이터 : 사안들이 충돌하거나 얽혀 있을 경우 좀 더 나은 진행을 위해 조정해주는 사람. 조정관

