



근속 직원으로서의 강점을 살려 제 2의 도약,

## 메디컬 코디네이터로 답을 찾다

장선진 메디컬 코디네이터  
차앤박피부과 수원점

차앤박피부과 수원점

전화 (031)241-3663

주소 경기도 수원시 팔달구 덕영대로 905

아이메카빌딩 B1층(매산로1가 11-12)

진료시간

평일 10:00~20:00 / 점심 13:00~14:00

토요일 09:20~16:00 / 점심 13:00 ~ 13:30

대학 졸업 후 첫 직장. 전공을 살려 피부관리사로 자리매김을 하던 시기였다. 그렇게 5년차의 능선을 넘을 즈음 그녀는 또 하나의 도전에 마주하게 된다.

“첫 직장, 너무 만족스럽게 다니고 있었어요. 하지만 변화에 대한 갈증은 있었던 거 같아요. 그때 총괄실장님이 손을 내밀어 주셨어요. 워낙 신입때부터 치료실과 데스크를 오가며 고객응대 하던 모습이 인상적이었다고 하시더라고요. 그렇게 메디컬 코디네이터 직무는 제가 혹 들어왔습니다.”

제안을 받고 고민은 시작되었다. '제대로 응대할 수 있을까. 말을 예쁘게 할 수 있을까. 무엇보다 성격이 급한 편인데 인내할 수 있을까. 저 기라성 같은 실장님과 보조를 잘 맞출 수 있을까.' 등 스스로에게 묻고 또 물었다는 장선진 메디컬 코디네이터다.

### 선의의 마음으로 고객에게 적극적으로 다가간다

“평소 잘 듣고, 친구들의 마음을 헤아려 주는 데는 소질이 있었던 거 같아요. 그리고 총괄실장님의 격려가 큰 힘이 되었어요. 고객과의 관계 그리고 동료들과의 조화 등 5년차로서의 강점을 살릴 수도 있다는 생각을 하게 되었습니다.” 새로운 시작이라기 보다는 한단계 더 전진하는 ‘도약’으로 마음가짐을 가다듬고 메디컬 코디네이터의 세계에 뛰어 들었다. 무엇보다 선의로 상대방의 안녕을 진심으로 지지하고 응원해주는 평소의 자신을 믿어 보기로 한 것이다.



“고객들의 고충이 무엇일까를 생각해보았어요. 의료진 앞에서 질문하지 못하거나 놓치는 부분이 있을 수 있잖아요. 뒤늦게 생각난다거나 하는 상황들을 최대한 해소해드리려고 했어요. 고객의 눈높이에 맞게 설명하고 고객의 입장에서 필요한 부분을 찾아가는 것이 저의 소임입니다.”

### 아는 것과 알게 하는 것. 그리고 고객의 경험을 익히다

무엇보다 근속 직원으로서의 강점을 살렸다. 그동안 형성되었던 고객과의 유대가 서서히 발현되는 순간이었다. 같은 상황에서도 고객이 부족 신경 쓰는 부분이 어디인지 안다는 것은 메디컬 코디네이터에게는 큰 자산이 되었다. 그리고 고객응대의 다양한 상황 속에서 감정을 유지하는데 선배들의 도움도 컸다. 평소 고객 응대의 최접점에 선 선배들의 말투나, 동작을 유심히 살피고 고객과 신뢰를 쌓아가는 모습도 하나하나 익혔다.

“다시 전공책을 꺼내 들었어요. 의학용어도 배우고, 원장님이 자주 쓰는 표현, 처방전의 영문표기도 놓치지 않았습시다. 원장님의 진단을 토대로 고객의 상황에 맞춰 프로그램을 설명해 드리는 일은 두가지 상황을 다 이해하고 있을 때 정확할 수 있다는 걸 알게 되었어요. 아는 것과 그것을 상대방이 이해하도록 돕는 것은 분명 큰 차이가 있었습니다. 쉽지만 하나를 설명해도 심층적으로 설명할 수 있어야 한다는 게 상담자로서의 자질이라고 생각합니다.”

여기에 수원점 고객님들의 치료 경험이 가장 큰 교과서가 되었다. 고객의 경험이 쌓이면 쌓일수록 내가 다니는 병원, 원장님, 동료들에 대한 신뢰가 견고해지고 더욱 자신 있게 안내할 수 있게 되었다고 한다.

### 유연하지만 단호하게, 솔직함이 통하다

수원역이 근처에 있고, 핫플레이스인 지역 특성 때문인지 접수 환자들의 진료 대기시간에 대한 시시비비가 왕왕 생긴다. 피부과 진료 특성상 고객의 피부상태에 따라서 대기시간이 길어지기도 하고 짧기도 하는 상황으로 매일 막전막후.

“대기시간 응대의 난감함은 언제나 발생할 수 있지만 여전히 '기차 시간이 다 되었다'고 재촉하는 고객은 간단치 않아요.(웃음) 유연함을 발휘해보려 하지만 다른 대기 고객들도 있으니까요. 방법이 없을 때는 해당 시간을 맞추기 어려울 거 같다고 솔직하게 미리 말씀드리고 있어요. 마냥 기다리게 하는 게 아니라 선택할 수 있는 시간을 드리는 것이지요.” 솔직함이 통하는 걸까. 재촉하던 고객은 시간을 셈해보고, 다음 진료를 예약한 후 병원 문을 나선다. 오히려 명확한 정보를 주니 얼굴 붉힐 일이 없어졌다.

하루 아침에 이런 유연함이 생긴 건 아니다. 개개인의 고객 입장이 다 중요하지만 '천하무적 직원'이라 할지라도 해결할 수 있는 영역과 그럴 수 없는 영역을 구분하면서부터 가능해진 3년차 메디컬 코디네이터의 위엄이다.

인터뷰 내내 선한 미소 뒤 '단단함'이 묵직하게 느껴졌다. 배시시 수줍어하던 모습도 인터뷰를 마치고 데스크에 들어서니 프로 직장인으로서 눈빛부터 달라지는 그녀. 변화에 대한 갈증을 밖에서 찾으려고 하였다면 피부관리 전문가로서의 자리를 더욱 견고하게 다졌을 지도 모른다. 그러나 맞춤 옷처럼 딱 맞는 자신의 '인생 직무'를 경험하지는 못했으리라.

인터뷰 중 좋은 병원과 동료, 고객까지 선함으로 가득한 현재를 말하기 바빴다. 그녀는 알까. 그녀부터가 선하고 좋은 인재임을 스스로 주변을 빛나게 하고 있음을. (끝)

### 제보를 기다립니다

추천하고 싶은 직원, 신박한 취미, 그리고 자랑하고 싶은 나의 고객님 등 병원의 이야기를 찾습니다. 연락주시면 에디터와 전문 사진 작가가 찾아갑니다.

cnp1996@cnpsskin.com

폭염이 한가득인 7월의 어느 날, 인터뷰에 응해준 장선진 코디네이터에게 소정의 차앤박 화장품을 전달해드렸습니다.