

역지사지의 달인

즐거운 그녀의 차앤박연대기

인천점 이윤희 총괄실장

CNP

CNP 차앤박피부과

“

Prologue

강산이 두번 바뀌는 세월동안 차앤박피부과와 함께 한 인재들은 계속 존재했다. 그 세월만큼 근속자도 늘고 있지만 인재의 부침이 심했던 것 또한 사실이다. 문득 차앤박 브랜드와 함께 자신만의 연대기를 완성해 가고 있는 이들에게 눈길이 갔다. 차앤박피부과에서 근무하면서 결혼, 출산을 거쳐 가정과 직장 생활을 모두 성공적으로 꾸려 나가고 있는 그들. 그 중 눈길이 머문 인천점 이윤희 총괄실장의 차앤박연대기를 따라가 보았다.”

브랜드 병원에 첫발을 딛다

인천점 이윤희 총괄실장은 2009년 7월에 입사, 내년이면 만 10년을 채우는 장기 근속자다. 물론 20년이 넘는 기라성 같은 근속자도 있지만 그녀의 2018년은 여러가지로 의미 있다. 먼저 연초 둘째를 출산했다. 그리고 삼개월만에 출산 휴가를 마치고 복귀한 그녀는 출산 전 제의받았던 ‘총괄 관리자’ 제안을 받아들였다. 지금까지도 자신만의 차앤박 연대기를 만들어 왔지만 앞으로의 그녀의 행보에 지원을 보내는 이유다. 두번의 출산으로 약 6개월 가량 쉬는 것 외에는 쉼없이 달려왔다는 이윤희 총괄실장.



“10년 전 차안박피부과에서 합격통지를 받았던 날이 생각나요. 이미 경력 4년차였지만 신입의 마음으로 임했어요. 꼭 다니고 싶었던 브랜드 병원에 근무한다는 생각에 정말 기뻐던 것 같습니다. 입사 후 선배들의 도움으로 빠르게 적응할 수 있었어요. 브랜드 병원하면 왜인지 엄격하고 고될 거 같았는데 인천점 분위기는 가족적이고 특히 원장님이 직원을 대하는 따뜻함이 좋았습니다.”

입사 2년후 팀장으로 최고속 승진한 이윤희 총괄실장은 관리실의 책임자로서 그 역할을 다하기 위해 시스템을 하나씩 정비하기 시작했다.

팀장으로서의 책임감, 교육의 힘을 믿다

팀장으로서 책임감이 주어지면서 그녀가 제일 신경 쓴 부분은 바로 신입직원 교육이다. “차안박피부과 프로그램 및 제품 등은 워낙 체계가 잘 잡혀 있어 숙지하면 될 일이었는데 사람과 사람이 하는 일이다 보니 일하는 직원의 마음가짐이나 태도가 참 중요했어요. 직원이 바뀐다는 것은 사람이 한명 나가고 들어오는 문제 이상이었습니다. 갓 들어온 신입직원에게 맞는 교육을 진행해주고, 전문가로서의 면모를 빠르게 탑재할 수 있도록 제가 알고 있는 것부터 차안박피부과의 교육 시스템을 활용하여 숙지하도록 도왔습니다.”

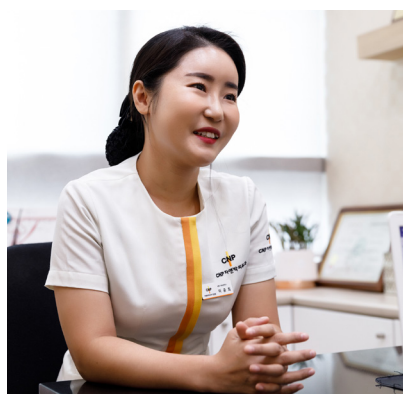
적응하기도 바쁘는데 교육이 바로 시작되는 것에 대해 힘들어 하는 신입 직원들도 있었지만 믿고 따라와 주는 직원들이 있어 힘이 났다고 한다. 직원들이 고객들의 질문 공세를 유연하게 대처하고 해가 거듭될 수록 성장하는 모습을 보면 여전히 뿌듯하다.

지극히 원칙주의자인 그녀는 매사에 ‘술선수법’하려고 노력한다. 기본적인 이론 교육 이외에는 실제로 실무를 진행, 실천하는 모습을 보여 준다. 단 남보다 반 보라도 먼저 움직이고 있다. 가장 확실한 실무교육이면서 직원들이 능동적으로 변화하는데 영향을 주는 것 같다.

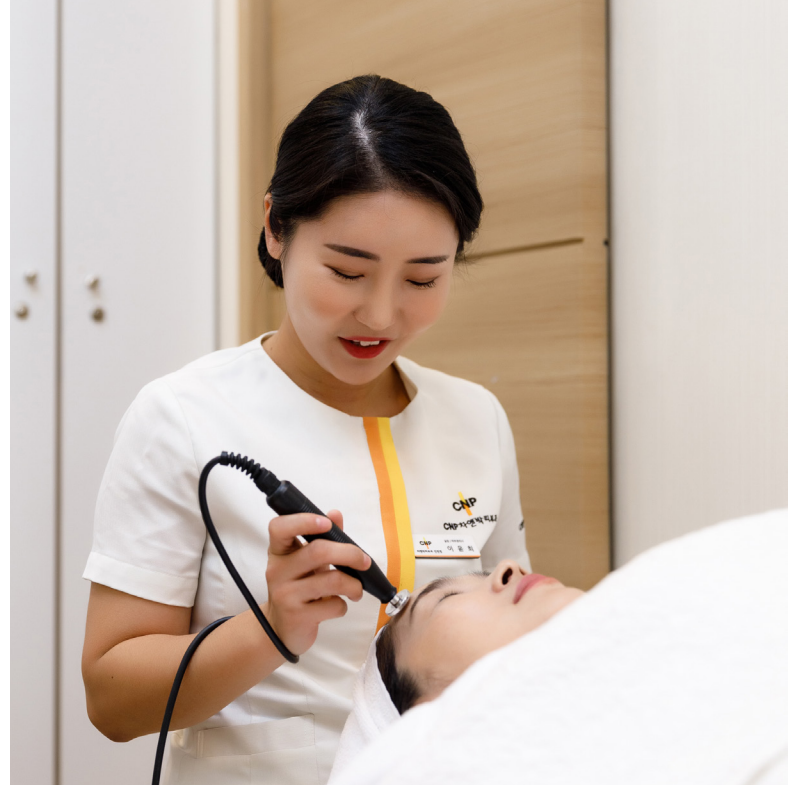
지극한 원칙주의자, 선순환이 되다

‘다른 곳에서 세번 치료한 것보다 차안박피부과에서 한번 치료 받는 게 훨씬 낫다’고 칭찬해주는 고객에서부터 ‘피부가 너무 좋아져서 자주 오게 만드는 병원’이라고 말해줄 때가 가장 좋다는 이윤희 총괄실장.

“무엇보다 ‘직원들이 예의바르고, 관리를 잘해준다’고 칭찬을 받으면 내가 칭찬 받는 것보다 더 힘이 나요. 직원 교육시 같은 말을 계속 해야 하는게 가장 힘든데 주어지는 매뉴얼이더라도 열심히 익히고, 고객에게 한발짝 더 다가가려고 하는 직원들을 보면 참 고맙습니다.” 낭중지추랄까. 교육을 임하는 태도만 보아도 직원의 됨됨이를 알 수 있고, 예상처럼 고객으로부터의 칭찬이 연이어 들려온다. 직원간 화합이 대고객서비스로 이어지고 이런 선순환이 긍정적으로 발휘되어 전반적으로 좋은 분위기가 형성되는 게 아닐런지. 스마트해진 고객만큼이나 진화



하는 고객 컴플레인을 타개하기 위한 그녀의 비법은 무엇일까. 결국 교육이다. 계속 공부하고 책을 보고 익히고, 직원들을 교육하면서 매번 본인이 더 성장하는 게 느껴진다는 그녀다. 그리고 즐거운 마음으로 역지사지로 매사에 임한다고.



역지사지, 꿈을 이루어가다

한 직장에서 10년간 변함없이 근무하기란 간단치 않다. 차안박피부과 인천점의 매력은 무엇일까.

“그냥 좋았던 거 같아요. 꼭 일하고 싶었던 유명 브랜드 병원이라는 기대감이 설레임을 주었고, 고객의 피부변화를 현장에서 직접 목격하게 되면서는 ‘점점 나아지고 있다. 변화한다’는 희망이 주는 에너지는 흥미로웠습니다.”

간혹 직원에게 반말을 하거나 욕설을 퍼붓는 고객을 만날 때도 있지만 대부분의 고객은 스마트하고 젠틀하다면서, ‘당신에게 차안박피부과란?’ 질문에 ‘꿈을 이루어 주는 곳’이라는 우문현답을 내 놓은 그녀. 역지사지, 입장을 바꿔 생각하는 것에 소질이 있다는 이윤희 총괄실장은 직원들이 여러가지 이유로 퇴사를 결심하거나 힘들어 할때면 고객의 입장에서 그리고 원장님 입장에서 생각해보면 해법을 찾을 수 있다고 조언한다.

그리고 그녀는 확신한다. 그녀의 꿈을 이룰 수 있게 해준 곳, 차안박피부과 브랜드의 저력 속에 누구에게나 다 즐거울 수 있는 공간이 될 수 있다는 걸 말이다.

Epilogue

<논어> 옹야편 雍也篇에 너무나 유명한 공자의 가르침이 있다.

知之者不如好之者요, 好之者不如樂之者니라.

지지자는 불여호지자요, 호지자는 불여락지자니라.

알기만 하는 사람은 좋아하는 사람만 못하고, 좋아하는 사람은 즐기는 사람보다 못하다. 인용될때는 ‘천재는 노력하는 사람을 이길 수 없고, 노력하는 사람은 즐기는 사람을 이길 수 없다’고 알려진 말이다. 그녀의 즐거움이 오늘을 만들어 가고 있음에 공감한다. 오늘도 즐거운 그녀의 차안박연대기는 현재진행형이다. (끝)