

# 차앤박피부과는 내 삶의 사진첩

여의도차앤박피부과 김주현 실장



늦가을의 정취가 아직 길거리에는 남아 있는 초겨울. 10년 장기 근속자를 인터뷰는 조금은 숙연해지기도 하고, 브랜드의 든든함이 교차되는 그런 만남이다. 김주현 실장도 살짝 긴장하기는 했지만 자연스럽게 인터뷰에 응해주었다.

사진은 촬영 당시의 순간을 왜곡없이 그대로 기록하는 것이다. 김실장은 웹진 공식 질문인 “김주현에게 차앤박피부과란” 질문을 받고 제일 먼저 생각났던 게 ‘바로 내 삶의 사진첩’ 이었다고 한다. 권수가 10권에 달하는 내 인생의 사진첩. 오래오래 간직하고픈 사진첩 말이다. 10년지기로 그녀 삶의 사진첩에 또 하나의 사진이 추가 될 것이다. 모두를 기분 좋게 하는 그녀의 환한 미소가 가득 담긴채 말이다.

## 소심함을 넘어 자신감을 탑재하다

여의도 차앤박피부과는 그녀에게 첫 직장이다. 전공을 살려 피부관리사로 코스메틱실의 신입 직원으로 시작했다. 처방에 따라 주어진 업무를 하나 둘 해결해 나가고, 하루 마감과 동시에 깔끔하게 마무리되는 일이었다. 십년이 지난 지금은 메디컬코디네이터(이하 MC)로서의 업무와 동시에 코스메틱 총괄실장을 겸하고 있다.

“입사하고 3-4년쯤 지났을 때 내 인생에는 많은 전환점이 있었어요. 그 중에서도 업무적으로는 MC로의 포지션을 바꾸는 일도 포함되었습니다. 수줍음도 많고 나서는 일에 적극적이지 않았지만 그런 성향을 조금은 바꿔보고 싶다는 생각도 들었어요. 새로운 도전이었지만 주변의 권유와 지

지도 큰 힘이 되었습니다.” 피부관리 업무가 고객과의 호흡이 중요했다면 MC는 종합선물세트와 같은 업무량이 기다리고 있었다. 고객이 들어오는 순간부터 나갈 때까지 그의 동선과 상황을 파악하고 있어야 하는 능동적인 감정노동이 수반되어야 했던 것이다.

## 실천을 통해 변화를 이룬다

여의도 차앤박피부과는 직원들이 유연하게 직무를 수행할 수 있는 환경이었지만 막상 경험한 MC 업무는 예상치 못한 난관이 있었던 것. 결국 스스로 변할 수밖에 없었다. 고객의 동선을 파악하면서 용기를 내어 먼저 고객에게 다가가 불편한 사항을 점검하고, 살피게 되었다. 그렇게 고객의 불편사항을 해결해 나가다 보니 누군가에게 도움이 될 수 있다는 자신감과 함께 고객에게는 신뢰를 줄 수 있었다. 이는 일상에서도 변화를 가져 왔다.

“첫 상담시 내가 무슨 말을 했는지 기억이 나지 않을 정도로 긴장했어요. 하지만 고객님의 고민에 대해 공감하고 병원에서 할 수 있는 방안들을 설명해 드리면서 고객들이 조금씩 마음을 열기 시작했죠. 그렇게 친밀한 관계가 형성되면서 나의 긴장감은 막중한 책임감으로 거듭나더라고요.”

## 고객님의 기억 속에 머물다

상담업무를 함께 진행하면서 그리고 코스메틱을 총괄하는 실장으로서 다양한 고객을 접하지만 무엇보다 신입시절 ‘김주현’을 잊지 않고 기억해 준 고객이 가장 생각난다. 연세가 있는 단골 고객이었는데 좀 뜸하다 못해 거의 오지 않았다. 그런데 그 고객을 모시고 다녔던 자녀가 김주현 실장에게 관리를 받고 싶어 했고, 어머니의 안부를 묻자 그 자리에서 바로 전화를 해 통화까지 하게



된 것이다.

“목소리를 기억해주시고, 안부도 나누면서 가슴 가득 감동이 밀려왔어요. 자녀분에게 저를 꼭 지목해 치료 받으라고 했다는 말씀을 들으니 참 기쁩습니다. 이 신뢰의 기본은 차앤박피부과라는 브랜드이겠지만 어느 한 부분 제 역할이 도움이 되었구나라는 생각에 그렇죠. ‘김주현’을 기억해준 고객으로 제게는 너무 소중한 분입니다.”

## 전천후 답변러를 꿈꾸다

“예전의 추억을 떠올리거나 과거의 나를 만날 수 있는 게 바로 사진첩이잖아요. 지금은 휴대폰 속 카메라를 남아 있는데 간직하고 싶은 것만 간직하죠. 지우고 싶은 건 지우고. 차앤박피부과는 제게 지울 필요가 없는 소중한 사진첩입니다. 20대의 서툰 나, 열정의 30대, 그 기간동안 동고동락 했던 직원들 그리고 지금을 담고 있지요.”

여러가지 도전을 하는 중에도 그녀에게 가장 큰 힘이 되었던 이들은 역시 선배들이었다. 접해보지 못했던 컴플레인의 압박 속에서 경험자들의 유연함은 큰 도움이 되었다. 그리고 이제는 컴플레인의 신세계 속에서도 당황하지 않되 스마일을 유지하는 것 또한 그녀가 후배들에게 보여 줄 있는 사진첩의 한 모습이다.

최근 그녀는 수납업무를 배우고 있다. 고객들에게 전천후 답변러이고 싶은 이유에서다. 어느새 도전의 아이콘이 된 그녀. 소심함을 넘어 에너지아저가 되어가는 모습이 우리 브랜드의 현주소다. 그녀의 열정과 도전에 박수를 보낸다.

