

# 20년지기가 함께 한다는 것의 의미 (ft 금상첨화)

분당서현점 이현주 간호과장/전시은 팀장



20주년을 맞이한 분당서현 차앤박피부과. 특별한 직원들이 있어 인터뷰하러 가는 길이라 설렘과 기대가 더했다. 그 주인공은 바로 2003년 개원 당시부터 함께한 ‘개원 멤버’ 20년지기들이다. 20년지기가 함께 한다는 것의 의미 ‘금상첨화’라는 표현 외에는 더할 나위 없다.



점 블로그를 통해서도 유연함이 묻어나고 있기 때문이다. 병원으로 방문하는 고객은 물론 24시간 온라인으로 찾아오는 고객까지 한결같은 마음으로 응대하고 있다.

### 피부 순수 공간, 분당서현 차안박피부과입니다.

어느덧 함께 한 시간이 20년. 20년지기가 함께 한다는 것의 의미는 무엇일까. 20년지기의 한 축인 김홍식 피부과 전문의는 ‘금상첨화’라고 귀띔했다. “두 직원 모두 사회 초년생으로 분당서현점에 입사해서 지금까지 함께하고 있어요. 그야말로 동고동락한 사이입니다. 누가 먼저랄 것도 없이 솔선수범하며, 소리없이 저력을 발휘하는 고마운 인재입니다. 평상시에는 고마움을 표현하지 못하지만 두 분의 조합은 분당서현점에 있어서는 ‘금상첨화’입니다.”

매 순간 최선을 다하다 보니 그 하루하루가 연결되어 오늘이 되었다. “오랜만에 찾아오는 고객님들이 먼저 인사를 건네고 반가워해 주시는데요. 저희는 항상 피부 순수 공간, 분당서현 차안박피부과 일원으로 책임을 다했을 뿐입니다. 시간이 지날수록 새로운 장비가 들어오고, 피부 문제는 다각화되지만 기본에 충실한 원장님의 지도하에 나아가고 있습니다.” 이현주 간호과장의 설명이다. “보험 환자 잘 보는 병원으로 알려져서 다양한 연령층이 찾는 피부과가 되었는데요. 원장님이 노년층 팬이 많이 생겼습니다. 무엇보다 환자에게 한결같이 진료하는 모습에서 진심이 느껴집니다.” 전시은 팀장은 최근 환자 동향을 대해 귀땀하면서 다시 한번 대기시간이 길어지는 것에 대한 양해를 구했다.

20년지기가 함께 하는 금상첨화의 시너지를 내는 분당서현 차안박피부과. 고객 한 분 한 분에게 최선을 다하다 보니 오늘날 지역의 피부 주치의로 현재진행형. 변하지 않을 고객과의 약속이다. (끝)



### 소통 만렙, 누구에게나 처음은 있다

개원 멤버로 결혼과 육아를 병행하면서 분당서현 차안박피부과에서 근무해 온 이현주 간호과장은 사회생활 시작과 동시에 함께한 곳에서 똘똘하고 있어 감사함을 느낀다고 전했다. “원장님을 비롯해 직장 동료, 그리고 잊지 않고 찾아 주시는 고객까지 생각납니다. 20년이라고 하니 정말 긴 세월이구나 싶어요. 그만큼 우리가 모두 성장한 시간이었다고 생각합니다.” 이현주 간호과장은 갓 학교를 졸업하고 입사한 직원들을 보면 감회가 새롭다고 한다. 20주년 인터뷰를 앞두고, 20년지기라는 명분으로 인터뷰하게 된 점도 영광이라고.

“MZ세대만 있었나요 뭐! 20년 동안 다양한 직원들의 입퇴사를 보면서 세대 간의 다름보다는 누구에게나 처음은 있다는 생각으로 대하려고 합니다. 실수가 아니라 서툰 거고, 틀린 게 아니라 다르다는 것이죠.” 직원과의 소통도 20년의 경험이 쌓이면 노하우를 넘어 기본이 된다고.

### 고객의 눈높이 맞춤, 유연함으로 응대하다

전시은 팀장은 고객맞이 최접점에 자리하고 있다. 긴 시간 변함없이 고객맞이의 시작과 끝을 담당해 왔다. 그리고 ‘고객의 눈높이에 맞춘 응대’에 대한 고민은 여전하다.

“고객의 눈높이에 맞춘다는 것. 이게 그때그때 다르다잖아요. 병원 방문 전 고객에게 어떤 상황이 있었을지 알 수가 없으니까요. 조금 시간이 지나니 유연함이 생겼어요. 분당서현점 공간에서만 큼은 내 고객이 즐겁고 행복하게 머물다 가길 바라는 마음을 담기로 했습니다.” 전시은 팀장의 내공은 곧 빛을 발했다. 피부 순수 공간인 원내뿐만 아니라 병원 소식을 알리는 SNS 플랫폼 지