

2015 Vol.10



행복통통 기쁨배달

마음을 향한
행복한 소리!
들려주고 싶은
우리들의 이야기♡



행복과 감동을 실천하는

우편고객만족센터 사람들의 이야기 <행복통통 기쁨배달>

<행복통통 기쁨배달>은 고객만족을 위해 노력하는 우편고객만족센터 상담사분들의
웃음과 보람, 애환과 눈물이 함께 했던 시간들의 이야기입니다.

Contents

발간사 ▶



04

축사 ▶



06

연혁 ▶



08

센터업무 소개 ▶



12

상담사례 ▶



16

나의 힐링 테마 ▶



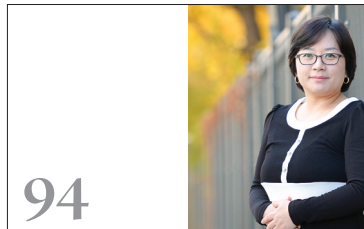
76

행복이야기 ▶



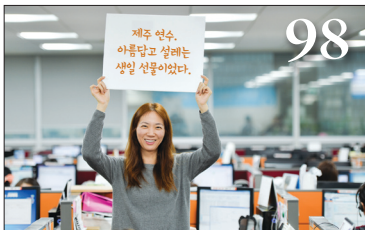
86

칭찬 릴레이 ▶



94

연수를 다녀와서 ▶



98

교육을 다녀와서 ▶



100

우리들의 이야기 ▶



102

독거 어르신 보고 싶습니다 ▶



110



2015 Vol.10



- 04 **발간사**
아름답고 훈훈한 감동 사연들의 장(場)으로 자리매김하길!
- 06 **축사**
상답사레집 발간을 축하하며
- 08 **연혁**
행복과 감동을 선사하며 성장해온 지난 12년
오늘에 안주하지 않고 더 큰 미래,
더 큰 고객감동을 위해 노력하겠습니다.
- 12 **센터업무 소개**
열정을 넘어 고객 감동을 실현하고자
오늘도 최선을 다하고 있는 이들을 소개합니다.
- 16 **상답사레** _ 행복 Story, 기쁨 Story
- 76 **나의 힐링 테마**
오름산악회_ 흙 내음과 나무의 숨결을 느끼다
사진동호회_ 열정 가득한 아마추어 사진가
레포츠(블링)동호회_ 스트라이크~ 매력에 빠지다
영화동호회_ 그녀의 탈출을 허하라
리본공예동호회_ 리블리함의 완성 리본아트
- 86 **행복이야기**
내 동생 달래와 산타
냥이들과 함께하며 느끼는 일상의 위로
나, 또 다른 나
우정가족 여러분 파이팅!
- 94 **칭찬 릴레이**
- 98 **연수를 다녀와서**
설레는 생일 선물
한라산아 내가 왔다!!
- 100 **교육을 다녀와서**
감성치유 따뜻한 소통 만들기
첫 연수? 힐링! 보고서
- 102 **우리들의 이야기**
진정금이 진정금에게 던지는 일문일답
우편고객만족센터가 좋은 이유
줄을 서시오
환영합니다 새내기 여러분
잘 부탁드립니다 선배님!!
- 110 **독거 어르신 보고 싶습니다**



아름답고 훈훈한 감동 사연들의 장(場)으로 자리매김하길!

안녕하십니까?

2015년 올미년도 이제 서서히 막을 내리고 있습니다. 그간 우정사업 발전의 주춧돌 역할을 해 온 '우편고객만족센터'의 한 해를 결산하고, 명년을 기약하게 될 상담사례집의 발간을 축하합니다.

한국우편사업진흥원 원장부임 후 벌써 세 번째 상담사례집을 발간하게 됩니다. 시위를 떠난 활같이 빠른 세월이 조금은 아속하고 아쉬운 감이 없지 않지만, 점점 더 완숙함이 쌓여가고 영글어가는 사례집의 두께를 볼 때마다 든든한 마음에 미소가 번집니다.

올 한해는 그야말로 다사다난했던 해였습니다. 메르스 사태에 따른 소비부진과 중국 등 아시아 신흥국들의 수요 둔화 및 원화 강세에 따른 수출부진 등으로 경제도 어려웠습니다.

이러한 상황에서 좀 더 파스한 가슴으로 서로 격려하고 타인을 위해 한 발짝 양보하고 배려하면서 보듬어 가는 세상을 만들어 나가는 것은 매우 중요합니다. 아름답고 훈훈한 사연이 담긴 우리 상담사례집은 이러한 세상을 만들고자 하는 우리의 노력을 충분히 보여 주고 있다고 생각합니다.

지난 2005년 이래 열 번째로 발간하는 올해의 사례집은 과거의 '상담사례' 중심의 단순한 편집형태를 벗어나, 상담사례는 물론 여행기와 영화리뷰 등 동호회의 '힐링테마글'과 상담사들의 소소한 일상을 풀어놓은 수필, 그리고 연수 및 교육참가 회고록·봉사사례 등 활력 있고 현장감 있는 지면으로 꾸몄습니다.

올해는 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 실시한 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사에서 우정사업이 공공 서비스 부문에서 1위를 차지함으로써 17년 연속 1위를 차지하는 위업을 달성했습니다.

이러한 업적에 우리 센터의 기여와 역할도 적지 않았다고 생각합니다. 이번 사례집의 발간은 그러한 센터의 성과를 대내외에 보여주고 또 자축하는 소중한 계기가 될 것입니다.

길을 가다 돌이 나타나면 어리석은 사람은 그것을 '걸림돌'로 생각하는 반면 지혜로운 사람은 '디딤돌'로 생각한다고 합니다. 아무쪼록 이번 사례집을 통해 지난 일 년간 고된 상담업무에 매진해 온 상담사 여러분의 노고를 치하하며, 그 어떤 어려움이나 역경도 '디딤돌'로 삼아 2016년에는 더 큰 영광으로 변화시키는 여러분들이 되시길 바랍니다.

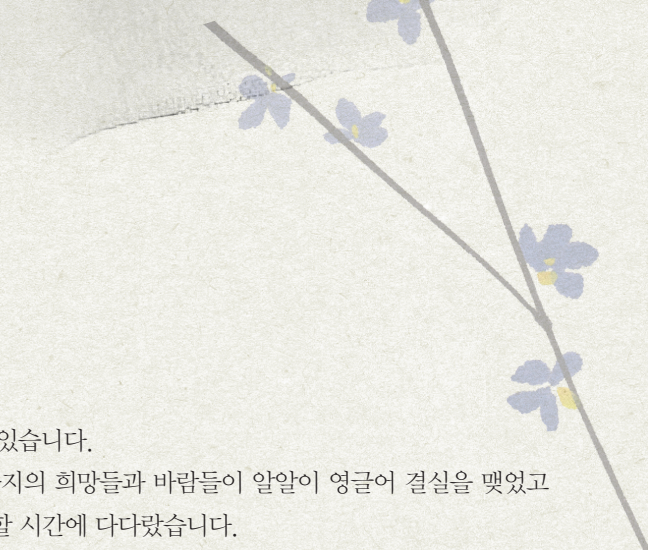
감사합니다.

2015년 12월 한국우편사업진흥원장

이훈호

상담사례집 발간을 축하하며





다사다난했던 2015년 을미년이 어느덧 저물어가고 있습니다.

올 새해 첫 해 우리들의 기쁨을 부풀게 했던 여러 가지의 희망들과 바람들이 알알이 영글어 결실을 맺었고 그 힘으로 또 다가오는 해의 청명한 꿈을 모색해야 할 시간에 다다랐습니다.

한 줄기의 열은 봄 햇살에도 두껍게 얼어붙은 땅을 뚫고 올라오는 여린 싹처럼 고객센터의 내년도 부푼 희망과 활기찬 긍정의 싹을 틔우는 전기가 되기를 기원합니다.

우리 우체국은 1884년 우정총국의 설립 이래 130년이 넘는 기나 긴 시간동안 우리 국민들의 따스한 친구로 자리매김해왔습니다. 특히 전국 방방곡곡 어느 곳이라도 뻗어 있는 네트워크를 활용해 고품질의 우편 서비스를 제공해 온 국민의 기관이었습니다.

공공의 영역에서 갖가지 제한 속에서도 민간기업들과 어려운 경쟁하면서 최대한 공익성을 제1의 가치로 삼아 변화와 혁신의 바탕 위에 차별화된 서비스를 선보여 왔던 것도 사실입니다.

끊임없는 고객감동경영의 실천을 통해 국민들로부터 무한신뢰를 얻어내고 있고 특히 2003년부터 정부기관 최초로 서비스하고 있는 고객센터는 우체국 이용과 함께 다양한 민원상담의 통로로 현장의 목소리를 오롯이 담아내고 있기도 합니다.

특히 고객 불만사항에 대해 신속히 처리하고 고객의 소리를 반영한 알찬 제도와 프로세스의 개선을 도모하는 등 고객제일주의를 적극 실천하고 있습니다.

이러한 노력은 올 1년간도 지속적으로 이뤄졌습니다. 특히 올해는 우정사업에 있어 뜻 깊은 해로 기록될 것입니다. 우체국이 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 실시한 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사에서 올해도 당당히 공공서비스부문 1위를 놓치지 않았습니다. 1999년 이래 무려 17년 연속 1위를 차지한 것입니다.

이러한 값진 결실의 이면에는 묵묵히 제자리를 지키며 성실의 탑을 쌓아 온 한 명 한 명의 고객센터 직원들과 상담사들이 있었습니다. 어느 시인의 시구처럼 손에 손을 맞잡고 기어이 벽을 넘어서려는 담쟁이의 올곧음과 성실이 여러분의 흘린 땀 속에서 고스란히 자리했기 때문이라고 생각합니다.

이번 10번째 사례집은 그러므로 여러분의 분투와 노력의 값진 대가입니다. 더불어 지난 1년간의 아름답고 훈훈한 사연들을 모아 발표하는 장으로서 충분한 가치가 있다고 여겨집니다.

아무쪼록 지난 1년간 고객센터 직원들과 상담사들이 일궈 온 한해 농사를 집약하는 이 사례집이, 국민들에게는 겨울 아랫목의 따뜻한 온기로 전해지고 또 고객센터 직원들과 상담사들 자신들에게는 다가오는 2016년 병신년을 맞이하는 길잡이로서의 역할을 할 수 있기를 고대합니다.

감사합니다.

2015년 12월 우정사업본부 신사업과장

김광수



행복과 감동을 선사하며 성장해온 지난 12년

오늘에 안주하지 않고 더 큰 미래
더 큰 고객감동을 위해 노력하겠습니다.

2003

우편고객만족센터 구축의 해

- 02월 우편고객만족센터 구축
기본계획 수립
- 11월 서울, 경기지역 택배접수 및
민원처리 업무 서비스 개시
(상담석 40석)
- 12월 커뮤니케이션 활성화 및
팀워크 강화를 위한 워크숍 실시
- 12월 상담직원 채용
(40석에서 80석으로 확대)

2004

상담서비스 품질 제고의 해

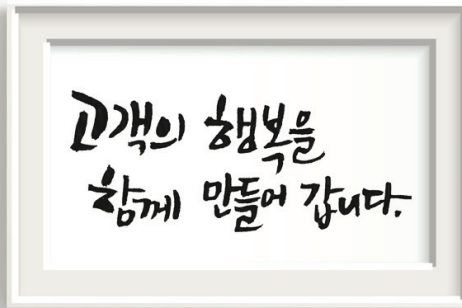
- 02월 서울, 광명, 과천지역 서비스 확대
- 07월 전국 5대 광역시 서비스 확대
- 09월 상담석 120석에서 200석으로 확대
- 10월 콜 품질 제고를 위한
체계적인 인력 관리

2005

전문 콜센터 위상수립의 해

- 06월 국제우편물에 대한 행방조사업무 인수
- 07월 소포위탁배달원 평가업무 및
VOC 관리시스템 도입
- 10월 ARS 매뉴얼 개편을 통한 업무 효율화
- 12월 상담사례집(행복통통 기쁨배달)
발행 배포





History

2006

고객만족도 향상의 해

- 03월 공공기관 최초 콜센터서비스 CQ인증획득
- 06월 VIP 고객을 위한 우수고객 전담팀 구축
- 10월 고객만족도 상시평가 시스템 체제구축
- 12월 상담사례집 대한민국커뮤니케이션 대상 수상

2007

우수 콜센터 도약의 해

- 01월 총인원 242명으로 전국으로 서비스 범위 확대
- 05월 고객불편 최소화를 위한 통화대기 안내시스템 구축
- 06월 KSOI택배부문 최우수 콜센터 인증 수상
- 07월 상담프로그램 Easy_매뉴얼 구축
- 09월 공공기관 최초 고객만족도 자동조사 시스템 (Auto-calling System) 구축

2008

고객가치 창조의 해

- 03월 3년 연속 공공부문 최초 우수 콜센터 품질 인증 획득(CQ 인증)
- 12월 2008년 대한민국 커뮤니케이션 우수출판물대상 수상
- 12월 CS포켓용(고객만족가이드)제작,배포
- 12월 지식경제부 표창



함께 노력할수록 커지는 꿈 그리고 성장하는 우리의 미래

우리 모두 더 큰 희망을 그려나가겠습니다.

2009

고객감동 실천의 해

- 02월 서비스 품질 국가표준 KS인증 획득
- 08월 SMS 문자상담 서비스 및 IVR휴대폰 영상 안내 서비스 실시
- 12월 CS포켓용 (고객만족가이드2) 제작, 배포

2010

고객편의 증진의 해

- 07월 on-off통합시스템 구축에 따른 민원업무 환경 개선
- 08월 KS인증 2년 연속 획득 및 CQ2.0 인증 획득
- 09월 고객편의 증진을 위한 ARS 빠른말 서비스 도입
- 12월 IPCC 기반의 콜센터 신규 시스템 도입

2011

고객감동의 해

- 02월 청각, 언어장애인을 위한 수화상담서비스 실시
- 08월 서비스 품질 국가표준 KS 3년 연속 인증 획득
- 10월 외국인을 위한 해외고객 전용 상담서비스 실시
- 11월 고객상담 바른 화법 길잡이 핸드북 제작, 배포

2012

고객신뢰의 해

- 04월 KSQI 택배부문 최우수 콜센터 선정
- 08월 서비스품질 국가표준 KS 4년 연속 인증 획득
- 09월 우체국 직원을 위한 (Help Desk) 신설
- 12월 COM2.0 3년 연속 인증 획득



2013 재도약의 해

- 01월 우정사업정보센터 인터넷우체국 민원 업무 인수
- 02월 업무 영역 확대를 위한 OB파트 신설
- 03월 상담사 힐링프로그램 운영 (헬스키퍼, 남성상담사)
- 04월 상담효율 향상을 위한 유연근무제 운영

2014 고객과 동반성장의 해

- 01월 COM2.0 4년 연속 인증 획득
- 05월 무인 우체국(김포, 하남) 화상상담전담팀 신설
- 06월 KS인증 5년 연속 획득

2015 역량강화의 해

- 01월 무인우체국 야간 및 휴일상담 서비스 실시
- 04월 인터넷우체국(epost)원격지원 서비스 실시
- 우체국택배 수취인 주소 입력 서비스 실시
- KSQI 공공부문 콜센터 1위 선정
- 09월 일과 가정양립의 위한 근무제도 도입
- 11월 KS-CQI 공공부문 우수콜센터 선정

열정을 넘어 고객 감동을 실현하고자

오늘도 최선을 다하고 있는
이들을 소개합니다



운영기획팀 스텝

우편고객만족센터는 상담파트와 교육지원(교육, QA, CS)을 담당하는 운영기획팀과 민원·설문·쇼핑(OB)·전문(무인)·ICC를 담당하는 고객지원팀으로 구성되어 있습니다. 센터장, 팀장, 과장 등 8명의 인력구성을 가지고 우편고객만족센터의 기획부터 예산, 인사복무, 행사까지의 일련의 지원업무를 담당하고 있습니다.



운영기획팀 상담파트

상담파트는 1588-1300으로 인입되는 전국 모든 고객의 상담을 진행하고 있으며 고객접점의 제1선에서 우체국택배접수와 배달조치를 기본으로 국내우편, 국제우편, 우체국 소핑접수 등 우편업무와 관련된 고객의 모든 궁금증을 신속,정확하게 해결하고 있습니다. 각 파트는 약 20명의 상담사로 9개 파트가 구성되어 있으며 모든 상담사가 열정을 넘어 고객 감동을 실현하고자 오늘도 최선을 다하고 있습니다.



운영기획팀 교육지원

교육지원은 교육파트, QA파트, CS파트로 구성되어 있습니다.

교육파트에서는 신입상담사들의 조기업무 적응을 위한 입문교육 진행과 기존 상담사들의 단계별 역량 강화 교육을 담당하며 직무평가 등을 통한 주기별 점검 활동을 실시, 교육효과 극대화를 위한 일상교육 강화, 참여형 학습활동 확대 등 업무능력향상을 위해 노력하고 있습니다.

QA파트는 상담사들의 통화품질을 관리하고 있으며, 1:1 개별코칭, 올바른 언어표현 능력, 상황에 맞는 응대스크립트 개발 등 정교한 점검체계를 갖추고 매월 전 상담사를 대상으로 상담콜에 대한 모니터링 평가를 실시하고 있습니다.

CS파트는 센터의 민원응대 경험과 축적된 VOC 사례를 활용한 차별화된 교육프로그램의 개발을 통하여 집배원, 창구직원 등 현장 CS 활동 개선에 기여하고 있습니다. 지방우정청, 총괄국 등 현업에서 연간60여회 CS교육을 실시하고 있으며, 집배매니저과정 등 우정공무원교육원의 정규과정 교육도 연간 20여회 출강하여 대내외적으로 고객감동을 실현하고 있습니다.

차별화된
교육프로그램의
개발을 통하여
고객감동을
실현하고 있습니다.



고객 개선사항을 발굴,
품질 개선을 통해 고객만족도 향상에
기여하고 있습니다.

고객지원팀
고객지원

고객지원원은 쇼핑(OB)파트와 민원관리파트, 설문파트, 전문(무인)파트, ICC로 구성되어 있습니다.

쇼핑(OB)파트는 우체국 쇼핑관련 2차 상담 및 쇼핑매출 증진을 위한 OB캠페인을 담당하고 있습니다. 민원관리파트는 상담파트에서 접수된 우편관련 민원을 포스트넷을 통해 우체국으로 등록하고 진행된 결과를 고객에게 안내하여 고객 불만 감소를 위해 노력하고 있습니다. 설문파트는 우체국 이용고객을 대상으로 우편창구 만족도 조사를 실시하고 있으며 고객 개선사항을 발굴, 품질 개선을 통해 고객만족도 향상에 기여하고 있습니다. 전문(무인)파트는 인터넷우체국 2차 상담 및 원격지원 업무, 우체국 직원을 위한 헬프데스크와 김포, 하남을 비롯한 전국 무인우체국의 원격 지원 업무를 담당하고 있습니다.





고객지원팀
ICC

ICC는 International Customer Center로 국제우편물에 대한 행방조사를 담당하고 있습니다. 해외 우정과 국제우편 서비스를 이용하는 전세계 고객과의 원활한 소통을 위해 영어, 중국어, 일본어, 프랑스어, 스페인어 등의 외국어에 능통한 직원이 국내에서 해외로 발송하는 EMS, 항공소포, 항공 등기우편물에 대한 고객의 행방조사 청구를 접수, 상대우정과의 조사활동을 통해 결과를 고객 및 우체국 통보, 사고우편물에 대한 손해배상 결정 등을 통한 고객민원 해결이 주요 업무이며 국제우편 민원 예방 및 감소를 위해 국제우편 민원사례 전파, 민원 예방 교육, 국제우편 제도 개선 및 시스템 개선 요청 등을 담당하고 있습니다.



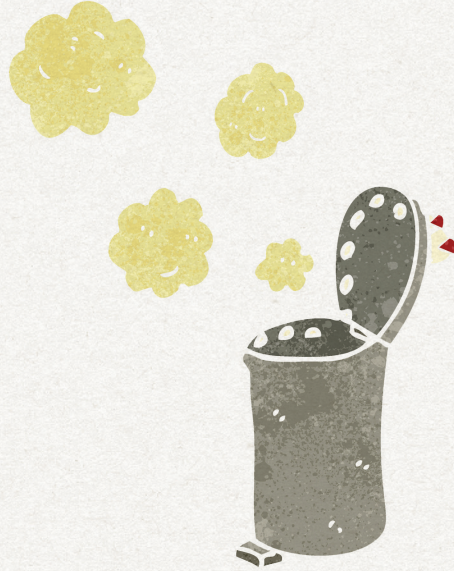
국제우편물에 대한 고객민원 해결을 위해
외국어에 능통한 직원이 최선의 노력을 다하고 있습니다.



특별한

쓰레기

상담파트 도혜미



입사 이후 진땀 빼게 만드는 전화는 많이 걸려왔지만, 이 전화 한통은 나를 너무나 당황스럽게 만들었다.
택배접수 문의여서 다른 문의보단 쉽겠거니 생각하며 가볍게 상담을 진행했다.
고객은 의류와 잡화라고 했고 상담은 순조롭게 진행되는 듯했다.

상담사 : 상자는 라면박스보다 큼니까, 작습니까?

고 객 : 아 좀 많이 커요~라면박스 한 3~4배 정도 되는데요?

늘 그렇듯이 상자 최대규격과 중량을 말하며, 초과 시 접수 어려우니 규격 내로 포장하라고 안내했고 이렇게 한 통화가 거의 마무리 되어가는구나 싶던 찰나!

고 객 : 아 안돼요. 언니, 저 이거 꼭 보내야 해요. 언니가 절 도와주셔야 해요.

상담사 : 고객님의, 상자규격이 초과된다면 상자를 나눠서 포장하시면 접수 도와드리겠습니다.

고 객 : 이거 쓰레기인데, 전 이 쓰레기 만지기도 싫어요.

분명 내용품이 의류와 잡화라고 했는데 쓰레기? 택배로 쓰레기를 보낸다고? 순간 당황하여 말을 잊지 못하다가, 내 귀를 의심하며 다시 물어보았다.

상담사 : 네?... 아까 의류와 잡화라고 말씀하지 않으셨나요?

고 객 : 이거 전 남편 쓰레기인데, 이번에 이사 가면서 이거 싹 보내버려야 저도 새롭게 출발할 수 있을 것 같아서요.

고객은 웃으며 말했지만, 난 당황해 순간 말을 잊지 못했다.

고 객 : 그 놈이 제 물건 다 보내라고 하잖아요, 저도 이거 보내 버려야 마음이 편할 것 같아요. 진짜 만지기도 싫어요.
이거 그냥 좀 받아주면 안돼요? 그래도 우체국택배 밖에 없어요. 언니, 좀 도와주세요.

상담사 : 고객님, 저도 정말 도움 드리고 싶지만, 운송 중 분류작업 진행 시 규격이 초과하면 기계분류가 어렵습니다. 정말 죄송합니다만, 박스를 나누어 포장 부탁드립니다.

고 객 : 언니 입장 바꿔 생각해봐요, 언니라면 이거 만지고 싶겠어요? 정말 접수 안되요? 그럼 다른 방법이 뭔데요?

나뉜 포장만 하면 모든 것이 해결될 상황이었으나, 고객은 계속 무리하게 요구했다.

이삿짐센터부터 퀵서비스 등 다른 서비스도 있는데 대놓고 말할 수도 없는 이 상황!!

결국은 고객이 먼저 손을 들고 알겠다며, 다른 방법을 찾아본다고 하여 상황은 마무리되었다.

상담사 : 도움 드리지 못해 죄송합니다. 혹시 다른 궁금하신 점은 없으신가요?

고 객 : 아니예요 언니, 제가 다른 방법을 찾아볼게요. 여튼 수고하셨습니다.

마무리 멘트를 어떻게 말해야 할지 고민하는데, 고객이 먼저 수고했다며 말을 건넸다. 내 또래로 예상되는 고객은 웃는 목소리였지만, 아무런 도움이 못되어 조금 미안했다. 나는 미혼이고, 계속 미혼일 계획이라 크게 공감할 순 없었지만, 우체국택배 밖에 없다며 이 쓰레기를 꼭 접수해달라고 한 고객의 마음은 어땠을지 조금은 씁쓸했다. 그래도 통화 내내 이야기를 하면서 속이 후련해졌는지, 통화 종료시엔 목소리가 더 가볍게 느껴졌다.

“고객님 그 물품은 처리 하셨나요?”





끝까지 책임지는 집배원님 감사합니다

상담파트 이지선



어느 토요일 아침.

오늘도 민원 없는 하루를 기대하며 출근을 했다.

따르릉 따르릉...

“정성을 다하는 이지선입니다.”

“목요일 제 딸 물건을 택배 접수를 했는데 집배원이 ○○택배로 발송할 물품을 가져갔어요. 등기번호가 78~~~.”

‘헉, 민원이다’

“발송인 ○○○고객님께서 수취인 ○○○고객께 보내는 물품 맞습니까?”

사건의 전말은 ○○택배로 발송할 물품과 우체국으로 발송할 물품 두 가지가 있는데 집배원이 ○○택배 물품을 임의로 가져갔다는 말이었다. 우체국에서 잘못된 거라면서 빨리 우편물을 되돌려 달라는 것이었다. 우체국 과실이라고 하니, 최대한 조심스럽게 집배원에게 물품 전달은 어떻게 했는지 되물었다.

“그 물품 내가 집배원한테 줬어요. 지금 내 물건도 아니고 내 딸이 반품할 물건인데 지금 내가 잘못 보냈다고 울고 난리가 났어요. 그래도 집배원이 가져갈 때 택배사가 어디인지는 확인해야 하는 거 아닌가요?”

“정말 죄송합니다만 고객님의, 고객님의께서 직접 전달해주신 물품을 집배원이 수거한 상황이며 타운송사로 배달한 물품도 업체에서 우체국택배로 요청하는 경우가 있기 때문에 집배원은 고객님의 확인 후 접수해 주시는 부분이니 집배원 잘못이라고 볼 수가 없습니다. 수취한 업체로 물품 정당 업체로 보내달라 요청해주셔야 할 것 같습니다.”

고객은 어쩔 줄 몰라하며 자기가 잘못 접수해서 옆에서 딸이 울며 소리 지르고 있다며 다른 방법이 없냐고 하소연했다.

해당 내용에 대해 자녀분과 얘기하는 소리가 수화기 너머로 들렸고 발송인 자녀분이 전화를 건네받아 항의하였다.

“엄마가 제 물건을 잘못 보낸 건 이해를 하지만, 집배원이 접수 시에 한번이라도 더 확인을 해야 하는 것 아닌가요?”

“그 집배원은 눈이 빠졌어요? 장남이에요? 박스 겉면에 다른 택배사 운송장과 업체명이 있으면 우체국택배가 맞는지 확인하고 접수해야죠.”

어머님에게 전화를 건네 받은 고객은 본인 말만 하며 집배원을 비하하며 비야냥거리고 있었다.

나도 사람인지라 본인 말이 옳다고 우기며 비야냥거리는 고객으로 인해 화가 나고 속이 상했지만 꼭 참고 응대를 했다.

“고객님, 그러시다면 접수 당시 상황 확인 후 연락드리겠습니다. 오늘은 우체국 창구 운영을 하지 않아 확인하더라도 월요일에 우체국 담당자가 확인 후 연락드릴 수 있는데 괜찮으신가요?”

“지금 나보고 월요일까지 기다리란 거예요? 지금 나랑 장난해요?”

오늘이 토요일이어서 고객센터만 운영하고 접수 당시 상황은 월요일에 확인해 드릴 수 있다고 겨우 설득했다.

그리고 VOC민원으로 접수하고 혹시 몰라 팀장님께 내용을 전달했다.

월요일 오전.

“지선씨, 잠시 내 자리로 와주세요. 우체국에서 연락이 왔네요.”

팀장님께 가니 픽업했던 집배원에게 답변을 받았으며 그 내용을 알려주었다.

반품 픽업으로 고객택으로 방문을 했지만 민원인의 어머님께서 박스 포장을 하지 않은 채로 신발만 전달해주었고 집배원은 자주 이용하고 잘 아는 고객이라 물품만 받고 와서 우체국에서 손수 박스 포장해 업체로 발송했다는 내용이었다.

민원 접수 후 자녀분과 통화하여 처리해 드렸고 어머님께서는 본인이 잘못했는데 처리해줘서 고맙다며 정말 미안하다고 사과를 했다고 한다.

집배원은 더 이상 신경 안써도 된다고 전화를 주시면서도 너무 억울하다며 하소연을 했다고 한다.

그 내용을 들은 나 역시 우리 집배원들이 잘못하지 않고 최대한 고객 편의를 봐드려 접수를 도와드린 상황에 안도했고 억울한 상황에서도 끝까지 책임지고 처리해주신 집배원과 우체국에게 감사했다.



행복 Story
기쁨 Story

손잡이?

손자비

상담파트 곽혜진C

가장 정신이 없는 추석 성수기 우편물 특별처리 기간에 대구 아주머니로부터 택배 접수 연락이 왔다.

우체국택배로 보낼 것이 있다고 하셔서 택배 접수를 도와드리고 있는데 주변이 너무 시끄럽고, 경상도 사투리를 사용하셔서 나를 어렵게 주소를 확인하고 입력 후 내용물이 무엇인지 여쭙보았다.

내용물이 생활잡화라고 하셔서 깨지는 물품은 없는지 여쭙 보니 없다고 하셔서 말 씀해 주신대로 기재하고 수취인 성함을 여쭙보니 '손잡이' 라고 하셨다. '동문서답 하시는 구나' 라고 생각하고 다시 여쭙봤다.





“내용품은 아까 생활잡화라고 기재해 드렸구요, 수취인 성함을 말씀해 주시겠습니까?”

“손잡이라니까요!”

슬슬 짜증이 나기 시작했다.

고객들은 주소를 여쭙보면 성함을 말씀하시고, 전화번호를 여쭙보면 내용품을 말씀하시는 등 상담사의 얘기는 듣지 않으시고, 고객 말만 하거나 듣고 싶은 것만 듣는 경우가 많다.

혹시나 잘못 알아 들으셨을까봐 재차 여쭙봤는데도 계속 손잡이만 말씀하시며 화를 내셨다.

‘음...!’

그때 문득 혹시 내가 내 마음대로 판단하고 말씀 드린 건 아닌가 하는 생각이 들었다.

그렇다!

고객은 내용품을 말씀하신 것이 아니고, 정말 수취인의 성함을 말씀하신 것 뿐이었다.

고객의 이름이 손자비였다!

나의 경솔한 생각 탓에 부끄러웠던 에피소드였다.



행복 Story
기쁨 Story

우체국은 욕을 하지 않습니다

상담파트 최보금

발송업체에서 고객이 받아 본 택배 기표지에 욕설이 기재되어 있다며 민원을 제기했다.

사실이라면 정말 큰일이라 사과드리며 어떻게 되어있었는지 문의드리니, 기표지에 숫자로 된 욕과 “꺼져라”라고 써있다고 했다.

숫자 욕설은 예상가는 숫자가 있지만 발송업체 직원도, 나도 차마 말로하기 어려워 그러시냐고 하며 확인해 보겠다고 했다.

너무 황당한 얘기라 도대체 집배원이 뻔히 누가 기표지에 썼는지 들통 날 텐데 왜 욕설을 기표지에 적어놓은 건지 궁금해서 민원 처리 결과를 확인해 봤다.

알고 보니 숫자 욕설은 예상대로 '18'인데 고객님의 주소지 번지수가 기재된 것이었고 집배원이 전화를 했었는데 핸드폰이 꺼져있어서 'h.꺼져있음'이라고 기재를 했던 것이었다.

즉, 핸드폰 전원이 꺼져있어 전화가 어려웠다는 상황을 집배원은 무심코 기표지에 기재하였던 것인데 이를 고객이 순간적으로 잘못 보시고 오해하신 것이었다.

“고객님, 저희 우체국 직원들은 절대 업무중에 욕을 하지 않습니다! 오해하지 마세요.”





행복 Story
기쁨 Story

가슴 아파도...

상담파트 정혜진

“아가씨, 내 물품 어제 집배원분한테 반송해 달라고 했는데 반송처리 되었나 좀 확인해 줘요.”
전화가 연결되자마자 나이 지긋한 여자분께서 다급한 목소리로 말씀하셨다.
한숨부터 나온다.
‘또 말도 안되게 집배원님과 통화하다 안되니까 여기로 전화하셨구나’
등기번호를 확인해 보니 말씀처럼 어제 반송 처리된 부분으로 확인되었다.
그 내용 그대로 말씀드리니 “아휴~”하고 안도의 한숨을 쉬시는 고객님.
다음 콜 받으려고 서둘러 마무리하려는데 고객님께서 저를 붙잡고 말씀을 하기 시작했다.





“사실은 받는 사람이 애기 엄인데요, 글썄 그 애기가 사망을 했어.
 애기 장난감이라 옷가지 좀 넣어서 내가 보낸 건데 애기 엄마가 그거 받으면 얼마나 가슴이 아프겠어.
 그니깐 내가 어제 집배원분한테 절대 배송하지 말고 반송하라고 신신당부했거든.
 그래도 혹시 몰라서 배달되면 안되니까 그래서 물어본 거예요.”
 갑자기 가슴이 먹먹해졌다. 눈물이 나오는데 억지로 참아보지만 목소리가 떨렸다.
 “고객님, 걱정마세요. 어제 집배원이 잘 처리했고요, 고객님 계신 곳으로 반송될 겁니다.”
 “그래요, 고마워요. 정말 배달 안 되고 반송되는 거 맞지요?”
 몇 번이고 확인하시는 고객님께 맞다고 말씀드리고 통화는 끝났다.
 그런데 다음 콜을 받지 못했다.
 욕을 아무리 먹어도 그냥 잊어버리고 마는데, 이번 통화는 가슴이 아려왔다.
 날씨가 추워졌는데 그 고객에게 따뜻한 소식만 배달되길 바라본다.



행복 Story
기쁨 Story

‘아는 사람이 더 무서워요’

상담파트 강선영B



오늘도 열심히 일하자는 마음으로 활기차게 “정성을 다하는 ○○○입니다!”로 시작했다.

제주도에서 백령도로 5박스를 보냈으나 4박스만 받았다는 한 젊은 남성고객과 연결되었다.

종적조회를 해보니 수취주소지가 군부대였고, 5박스가 모두 배달 완료된 상태였다.

고객님께 군부대로 배달되는 우편물들이 어떻게 진행되는지에 대한 안내를 했고, 도움 드리기 어렵기 때문에 해당 부대 인사과로 문의하시라고 양해를 구했다.

그러자 고객이 무섭게 돌변하면서 “바빠 죽겠는데 내가 그걸 직접 알아봐야 하는 거야?”

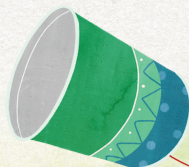
목소리가 헤드셋 너머로 들릴 정도로 크게 소리를 지르기 시작했다.

부대 안으로 직접 연결이 어려우므로 번거로우시겠지만 인사과로 문의하시라고 다시 한 번 더 양해를 구했으나 “고객이 얘기하는데 뭘 말대꾸를 하냐! 할 줄 아는게 뭐니까? 고객한테 책임을 떠넘기면 다입니까? 알아보고 전화줘요!”

라고 일방적으로 말씀하시더니 전화를 끊어버리셨다.
순간 어안이 빙빙했다.
잠시 후 고객 요청대로 해당 군사우체국으로 전화를 했다.
박주임님이라는 직원과 연결되어 이 고객건에 대해 확인
요청을 하다 나도 모르게 하소연 아닌 하소연을 하게 되
었다.
그러자 갑자기 “하하하하~!!!!!!” 하고 호탕하게 웃으
시는 게 아닌가?
“분명 개가 그렇게 말했다고 하셨죠? 하하하~! 이놈을
가만두면 안되겠네. 걱정 마세요. 하하하!! 잘 아는 애고
알아서 해결할게요.” 라고 하시는데 긴장이 풀리면서 나
도 모르게 울컥해져서 눈물이 나기 시작했다.
우는 소리가 들렸는지 “아니 왜 그러세요! 말씀을 해보세
요. 제가 혼내 줄테니까! 그놈한테 사과하라고 전할게요!”
라고 말씀을 해주셨고 그렇게 통화는 종료되고 말았다.
조금 뒤 마음을 추스리면서 생각해보니 일이 너무 커질
것만 같았다. 이진 아니다 싶어 다시 군사우체국으로 전
화를 해서 그 박주임님께 사과전화는 괜찮다고 했더니
잘 해결되었다며 걱정말라고 하셨다.
그래도 고객에게는 연락을 드려야 할 것 같아서 1시간 후
에 전화를 드렸다. ‘우편고객만족센터’ 라고 하자 전화를
툭 끊어버리셨다. 아마도 민망해서 그런게 아닐까 싶었다.
입사한지 얼마되지도 않았지만 나도 모르게 상담하면서
폭풍 눈물을 흘린 건 처음이었다. 이런 상황이 더 이상
반복되지 않도록 나도 더욱 노력해야 할 것이다. 그런데
한동안은 잊지 못할 것 같다.



군사우체국 박주임님
정말 감사했습니다.



행복 Story
기쁨 Story

등기부등본

상담파트 **김연정C**



“정성을 다하는 ○○○입니다. 무엇을 도...”

말이 끝나기도 전에

“내가 물건을 받았는데 이게 아니야. 다시 보내야겠어.”

우체국 택배로 받으셨는지 등기번호를 문의하자

“잠깐만 기다려봐” 하시더니

수화기 너머로 종이 부스럭거리는 소리가 났다.

아마도 기표지를 찾느라 종이를 펴보시는 건지 부스럭 소리가 귀에 거슬렸다.

갑자기 고객이 알아들을 수 없을 정도의 LTE속도로 빠르게 불러주셨다.

당연히 알아듣지 못한 난 당황하기 시작했다.

양해를 구해 다시 한 번 확인 요청했고, 이번에는 정확히 알아들었지만 확인한 등기번호는 종적이 조회가 되지 않았다.

‘조회 결과가 없습니다.’ 한 줄 뿐...

“고객님, 등기번호가 조회되지 않습니다.”

한마디에 왜 조회가 안되냐고 뭐라 말할 틈도 주지 않고 ‘언프리랩스타’에 나오는 래퍼처럼 빠르게 말씀하셨다.

조회가 안 돼서 안된다고 했는데 왜 안된다고 물으시면...

머리 속이 하얗게 변해가는 찰나!

“등기부등본에 나와 있는 대로 말해줬는데 왜 확인이 안된다는거야?”

“고객님, 등기부등본이요?”

“그래, 등기번호 말해 달라면서, 왜 말해줘도 찾질 못해!”

9





그때서야 정신이 번뜩들며

“고객님, 등기번호는 기표지라고 해서 주소 적힌 종이 중간에 바코드 위나
아래 있는 숫자입니다.”

안내하자 고객님은 웃으시며

“그런 거야? 그럼 그렇게 말했어야지.” 하시고는

등기번호를 찾아주셨고 반품접수를 무사히 마칠 수 있었다.

“고객님, 우체국에서는 고객님의 개인정보를 문의하지 않습니다.”





나를 감동시킨 고객

상담파트 유선영



추석 연휴가 지나고, 오후 5시가 넘어서 대기고객이 100명!
콜이 많아 지쳐가고 있을 때 중후한 목소리를 가진 남자고객이 상담이 끝날 무렵 질문을 건네왔다.
수취주소까지 모두 확인하며 점점 마무리를 향해 가고 있었다.
그런데,

고 객 : 상담사님, 실례가 안된다면 1분 정도 드릴 말씀이 있는데, 시간 괜찮으십니까?

상담사 : 네, 말씀해 주시겠습니까?

고 객 : 내가 장사를 하는 사람인데, 오늘 오전에도 통화하려고 했는데, 너무 대기 시간이 길어서 통화를 기다리는 중간에 자주 손님이 오시는 바람에 결국 전화를 끊고 다시 전화하고, 끊고 다시 전화하고, 이것만 오늘 몇 번을 하네요. 아까 통화했던 상담사는 분명 2~3시 정도가 지나면 대기 시간이 많이 줄어든 거라고 했는데, 그 이후에 전화를 해도 그대로고요, 결국은 도저히 안되겠어서 가게 문 닫고 지금 연락하는 겁니다. 겨우겨우 접수해서 다행이긴 하지만 너무 불편하네요. 다음부터는 대기 시간이 이 정도로 길지는 않았으면 좋겠습니다.

상담사 : 고객님, 불편을 드려 정말 죄송합니다. 고객님의 말씀하신 사항이 개선될 수 있도록 전달하겠습니다. 정말 죄송합니다.

중간 중간에 손님이 오시기에 전화를 할 수 없어 문을 닫았더니!

내가 고객 입장이어도 충분히 화가 났을 법한 상황이라, 죄송하다는 말 외에는 드릴 말이 없었다.

이렇게까지 대기시간에 대한 불만사항을 이야기하시는 분들은 대부분 감정이 격해지셔서 목소리가 높아지는 분들이 일반적이었는데 이번 고객님은 조금 달랐다.

고 객 : 긴 얘기 들어줘서 고맙고요. 친절하게 응대해주셔서 기분이 좋았습니다. 조금 더 사람의 마음을 움직일 수 있도록 개선한다면, 앞으로 좋은 상담사가 될 자질이 충분하다고 생각되네요. 너무 어렵게 통화가 되어서 힘들었지만, 상담사님 덕분에 그래도 기분 좋게 접수를 마칠 수 있어서 좋네요.

생각지 않았던 고객의 갑작스런 칭찬에, 순간 아무 말도 생각이 나지 않았다. 몇 초 뒤 겨우 정신을 차리고 감사하다는 말씀을 드렸다.

쉴 새 없이 이어진 상담 속에 지친 나의 마음이 기쁨으로 되살아나는 것 같았다.

칭찬에서 더 나아가, 앞으로 보완해 나가야 할 점까지 말씀해주시는 고객님은 처음이었고, 정말 진심으로 상담사에게 감사의 마음을 표현한다는 것이 느껴져 마음이 뭉클했다.

“고객님! 말씀 잘 새겨들어서 좋은 상담사가 되기 위해 더욱 노력하겠습니다. 정말 감사합니다.”



고객님
감사합니다.



사람 살린 집배원

상담파트 전희수



화창한 토요일, 배달이 다시 시작 된지 벌써 한 달! 토요일에도 택배를 언제 받을 수 있는지에 대한 문의가 쇄도한다. 9시가 조금 넘었는데 대기고객이 80명을 넘기는 상황에 한 고객과 연결되었다.

상담사 : 정성을 다하는 000입니다.

고 객 : 큰일 났어요!!!!

상담사 : 네 고객님!! 무슨 일이십니까? 제가 도와 드리겠습니다.

고 객 : 내 아이폰을 지금 받아야 하는데 이제야 우체국에 도착된 걸로 나오네요!

도대체 언제 받을 수 있냐고? 지금 당장 받아야 된다고요!!

상담사 : 네, 고객님. 제가 우체국으로 확인하고 바로 연락드리겠습니다.

엣그제 아이폰6S가 출시돼서 주문폭주라고 뉴스에도 나오더니 아니나 다를까, 아이폰 배달문의가 우리 고객센터도 바쁘게 만들었다. 등기번호를 조회하고 수취지를 확인하니 수취지가 회사라 집배원 지정이 되어 있지 않았고 느낌상 오늘 배달이 어려울 것 같은 불길한 예감이 들었다.

우체국으로 여러차례 전화시도 끝에 겨우 집배실장님과 연결이 되었다. 천신만고 끝에 통화 연결은 되었지만 왜 슬픈 예감은 틀린 적이 없는 걸까?

고객의 주소지는 회사였다. 주5일 근무로 인해 토요일은 휴무라 배달되지 않는 경우가 많아 아직 물품이 집중국에 있다고 했다. 월요일에 배송이 가능하다는 말을 집배실장님에게 들으니 마음이 무거워졌다. 고객에게 심한 말을 듣지 않을까 걱정하며 전화를 걸었다. 긴장하며 조심스레 고객에게 현재 상황을 말씀드리고 금일 배달이 어렵다고 양해를 구했으나 내 말이 끝나기도 전에 분노에 찬 목소리로 소리를 질렀다.

고 객 : 지금 바로 우체국으로 가지러 갈 테니
내 아이폰 찾아내!!

큰소리에 귀가 먹먹하다 싶을 때쯤 이미 전화는 종료되어 있었다. 고객에게 다시 전화하기 전에 우체국으로 한번 더 사정을 해봤지만 우체국에 도착도 하지 않은 물건을 배달하기 어렵다는 말뿐이었다. 고객에게 다시 전화해 양해를 구하자, 무시무시한 목소리로 “오늘 받지 못하면 우체국 앞에서 몸에 불을 지르고 분신자살을 하겠다”며 무서운 소리를 하셨다. 대체 아이폰이 뭐라고 목숨과 바꾼다는 것인지 나로선 도저히 이해가 안됐다.

흥분한 고객을 진정시키며 한번 더 확인하고 연락을 드렸다고 했다. 다시 집배실장님께 고객의 상황을 설명 드렸더니 한숨을 쉬며 한참을 말이 없으시더니 “분신자살은 막아야 하지 않겠냐”며 직접 물류센터에 가서 물품을 찾아다가 고객에게 배달해 주겠다고 하셨다.

2시간 정도 시간이 소요될 것 같으며 시간양해를 구해달라고 하셨다. 정말 너무나너무 감사해서 “감사하다”라는 말을 거짓말 조금 보태 100번은 한 것 같다.

고객에게 내용을 설명 드리자, 언제 그랬냐는 듯이 정중한 말로 “그렇게까지 해 주신다면 너무 감사 드려요. 고맙습니다.”라며 신사처럼 말씀하셨다.

그리고 2시간 뒤 집배실장님께 확인전화 드렸더니 시간 맞춰 배달했고 고객이 감사하다며 비싼 수제 커피까지 주셔서 마시고 왔다고 했다.



집배실장 : “제가 오늘 사람 한명 살렸네요.”

집배실장님은 힘은 들었지만 기분 좋게 마무리 했다면 전화를 끊으셨다.

집배실장님.

그날 고객의 요청이었지만 저의 SOS를 들어주셔서 너무 너무 감사합니다. 기회가 되면 이번엔 제가 맛있는 커피 대접하겠습니다!!!



행복 Story
기쁨 Story

다 집배원님 덕분입니다

상담파트 양윤정



전화를 받다보면 사람들은 좋은 서비스에는 당연한 듯하지만 불친절하고 서비스가 만족스럽지 못하면 누구나 기분 나빠하고 불만을 드러낸다.

대부분의 전화는 우체국이나 집배원이 불친절하다는 전화를 많이 받지만 두 달 전쯤 따뜻한 전화 한 통화를 받았다. 나이 드신 고객의 전화였다.

받으실 물품이 있었는데 집배원이 방문 전 전화를 드렸는데 마침 청소기를 돌리고 있어서 전화 벨소리를 듣지 못하셨다고 했다.

또, 그날따라 오후에 아파트 엘리베이터 정기검사가 있는 날이라 1시간 동안 엘리베이터 이용이 어려운 시간대에 현관 벨이 울리는 소리에 문을 열어보니 집배원이 택배를 들고 문 앞에 계셨다고 했다. 고객님의 집은 16층인데 엘리베이터도 안 될텐데 어떻게 이 무거운 택배를 가지고 왔냐고 집배원에게 물어보니 집배원은 “집까지 배달해 드리는게 제 일인걸요”라고 말씀하시며 물건을 놓고 가셨다고 했다.

집배원님은 이 호수에 나이가 드신 고객이 살고 계시는 걸 알고 있었기에 힘들지만 무거운 택배를 들고 16층까지 올라오신 것이었다.

전화연결도 되지 않고, 거기다 엘리베이터도 안된다면 나라도 경비실에 배달하지 않았을까 싶다.

하지만 이 집배원님은 고객을 위해 힘들어도 직접 배달을 해주었다.



고객님은 너무 감사해 하셨고 우체국에도 꼭 전달해서 칭찬해 달라고 당부하셨다.

대부분 민원내용으로 VOC 등록이 되는데 이번엔 칭찬 내용으로 우체국에 전달할 수 있게 되어 뿌듯했다.

“이른 아침부터 저녁 늦게까지 직접 배달하시느라 심신이 힘들시겠지만, 이렇게 집배원님의 노고를 알아주시고 연락해주는 고객님도 계시니 힘내시고 파이팅 하시길 바랍니다.”



행복 Story
기쁨 Story

옷이 마음에 안들어서요

상담파트 김정신

우편고객만족센터에 입사해 상담을 진행한지 2개월째 접어들고 있다. 처음 택배접수와 종적을 배우고 업무를 할 땐 너무 낯설고 새로운 일이라 크고 작은 실수도 있었고 긴장 속의 날들이었지만 색다른 재미도 많이 있었다. 그중 한 사례를 소개하고자 한다. 이미 반품 택배접수를 했던 고객이 다시 재인입되었다.

고 객 : 택배 반품 접수 신청했는데 취소하려고요.





반품 방문택배 접수했다가 취소를 원하는 고객이었다.
정보 확인 후 취소 사유를 여쭙았다.

상담사 : 고객님의 실례지만 취소사유 여쭙 봐도 되겠습니까?

고 객 : 네, 옷이 마음에 안 들어서요.

상담사 : 네, 고객님의 반품사유가 아니라 택배접수 취소사유를 말씀해 주시겠습니까?

고 객 : 아~~ 그래요? 아하하하하하하

고객은 민망함에 한참 웃고 나도 따라 웃었다.

고객은 이미 우체국 내방해서 반품으로 발송했기 때문에 방문픽업접수(반품접수)한 것을 취소하겠다고 한 것이었다.
전화로 고객과 만나는 업무다 보니 소통에 작은 오해와 실수가 생기기도 하는데 그건 나도 고객도 마찬가지이다.
가끔 이렇게 웃을 일이 있다 보니 전화상담 업무가 마냥 힘들기만 한 것은 아니다.
“고객님 때문에 오늘 웃으며 하루를 마감할 수 있어 행복했습니다.”



불금에 찾아온 위기

상담파트 용은정



불타는 금요일을 기대하고 있는 금요일 오후.
전화 연결되자마자, 다시 전화하라는 고객의 날이 선 목소리에 긴장하며 전화했다.



목요일에 보통등기로 접수한 우편물이 월요일이 공휴일인 관계로 금요일을 포함해서 다음주 수요일 사이에 배달될 예정이라고 안내하는 순간!

고객의 큰소리에 화들짝 놀랐다.

3일 이내 배달이 될 거면 직접 가져다주지 뭐하러 우편물을 보냈겠냐며 상급자를 찾았다. 앞선 상담사와 나까지 싸잡아 불친절하다고 화를 내셨다. 고객은 그 어떤 말도 들으려 하지 않으셨다.

그저 일반적인 안내를 드렸을 뿐인데 고객을 가르치려 드냐며 어찌나 야속하게 말씀하시던지 너무 속상했다. 그럼에도 불구하고 사과와 사과를 거듭하고 양해 말씀을 드렸다.

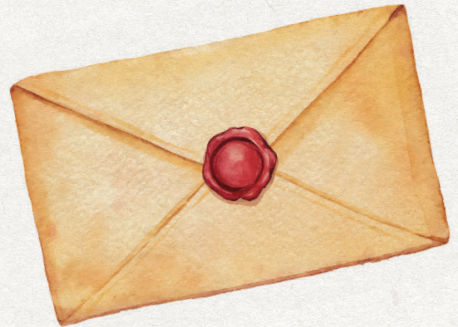
주말과 휴일이 포함되어 있었던 배송기간에 애가 타는 고객은 화요일까지 무조건 배달하라며 고객의 말만 되풀이 하셨다. 이 상황에서 나의 설명은 모두 변명처럼 느끼실 것 같아 최선을 다하겠다고 말씀드리고는 주말내내 노심초사하며 종적조회 화면을 계속 주시했다.

집중국으로도 전화하여 발송일자까지 확인하고, 화요일에 출근하자마자 오전에 집배원님께 연락을 하니 오전 중으로 바로 배달할 예정이라는 말에 마침내 안도의 한숨을 쉴 수 있었다.

기쁜 마음 반, 두근거리는 마음 반으로 고객에게 안내해 드리니 알았다고 끝까지 신경 써줘서 고맙다고 하셨다.

다행히 잘 마무리가 되었지만, 나의 불금과 주말 내내 노심초사 걱정했던 시간이 아쉬웠다. 그래도 고객이 웃으며 마무리되었으니 나 역시도 편하게 웃을 수 있게 되었다.

이번 주 불금은 '불금'으로 끝나길!



행복 Story
기쁨 Story

생선은 신선도 유지가 어려워요

상담파트 김은미

추석이 끝나고 본격적으로 가을에 거둬들인 농작물들을 보내시는 분들이 늘어나면서 정신없이 업무에 열중하던 어느 날이었다.

“정성을 다하는 김은미입니다.”

“택배 접수하려구요.”

“네, 접수 도와드리겠습니다. 어떤 물품 보내십니까?”

“생선이요.”

고객님께서 보내시는 물품이 생선이라고 한다.

우체국은 냉동, 냉장 차량 운행이 어렵기 때문에 고객님들께서 아이스박스에 포장하셔도 신선도 유지를 장담하기 어려운 물품이라 접수가 어렵다는 말씀을 드려야하는 순간이었다.

“고객님, 죄송합니다만 생선은 운송 도중 신선도 유지가 어려운 취약...”

“아니요! 생선보낸다구요.”

신선도 유지가 어렵다는 안내 도중 고객님께서 화를 내시기 시작했다.

대부분의 고객님께서는 보내시고자 하는 물품이 접수가 어렵다는 안내를 받으시면 이런 반응을 보이시기 때문에 놀라운 일도 아니다.

그래도 저희가 접수를 해 드리려면 어쩔 수 없이 말씀을 드려야하는 부분이라 또 안내를 해드리기 시작했다.

“네~ 고객님, 보내시는 생선은 저희가 냉동, 냉장...”

“아, 생선 보낸다구요!! 생일선물!!!”

“네? 생일선물이요?”





고객님이 보내시는 물품을 생선이 아니었다.
 생일선물을 줄여서 '생선'이라고 줄여 말씀하신 것이었다.
 생일선물을 줄여 생선이라고 말씀하실 줄은 상상도 못한 일이었는데...
 내가 너무 나이가 든 걸까? 아니면 너무 줄임말이 난무하고 있는 걸까?
 앞으로 원활한 업무를 위해서 네티즌 생활도 열심히 해야 하는거 아닐까 생각하게 되었다.





까만수레를 탄 흑꼭두장군 100번째 손님

상담파트 **이소영**



2015년 대한민국 우표디자인 공모대전 공고를 보니 작년에 받은 공모전 관련 전화가 떠오른다.
공모전 심사와 결과 발표까지 모든 일정이 끝난 12월 말 경이었다.
초등학생 같은 앳된 목소리의 남학생이었다.

“누나, 제가 우표디자인 공모전에 공모하려는데요. 그거 어떻게 해요?”

“고객님, 올해 공모전은 이미 마감이 되었습니다.”

“누나, 그럼 제가 내년에 할게요. 내년에 우편으로 접수하면 돼요?”

“고객님, 올해 공모전은 메일 접수만 가능했으며 내년도 공모는 아직 계획이 없어서 알 수가 없습니다.”

“에이, 누나 그래도 제가 알고 싶어요. 우편접수 되는지 알아봐주세요. 크크.”

뭔가 이상한 느낌이 들었지만 어쩔 수 없었다.

“네, 고객님의 확인 후 연락드리겠습니다. 고객님의 성함과 연락처 말씀 부탁드립니다.”

“네, 누나. 이 번호로 전화하면 되구요. 제 이름은요, ‘까만수레를 탄 흑꼭두장군 100번째 손님’이에요. 전화해서 ‘까만수레를 탄 흑꼭두장군 100번째 손님~’ 이라고 찾으면 돼요. 크크.”

황당, 아직도 이런 장난 전화를 하는 초딩이 있다니...어이가 없었다.

‘이눔아, 방학숙제는 다했냐’ 라는 말이 목구멍까지 올라왔지만, 고객이니 어쩐라.

나는 공모대전 접수처로 전화를 했다.

공모전 담당자님도 나의 질문에 약간 황당하다는 듯 내년도 계획은 아직 없으므로 모른다 하셨다.

어쨌든 고객은 고객, 나는 다시 전화를 했다.

“우편고객만족센터 이소영입니다. 까만수레를 탄 흑꼭두장군 100번째 손님과 통화 가능할까요?”

건너편 수화기 너머로 장난전화에 성공한 게 기뻐서 어쩔 줄 모르는 초딩의 웃음소리가 들려왔다.

“크크크, 누나 누구 찾는다고요? 크크크.”

나는 어금니를 악 물고 다시 대답했다.

“개! 만! 수! 레! 를! 탄! 흑! 꼭! 두! 장! 군! 100번째! 손! 님! 부탁드립니다.”

“크크크, 네, 바꿔드릴게요. 야, 전화왔어. 받아봐~ 크크크.”

우리 초딩고객은 혼자 연기까지 해가며 너무나 신나했다.

“네, 누나!”

“고객님, 확인해 보았으나 내년도 계획은 아직 없어서 확인이 어렵습니다.”

“크크, 네 알겠습니다.”

“좋은 하루 되세요. 이소영입니다.”

“네, 누나도요. 크크크.”



‘요즘 초딩들은 학원 다니느라 방학에도 바쁘다더니, 한가한 초딩도 있나보구나’ 하며 전화를 끊었다.

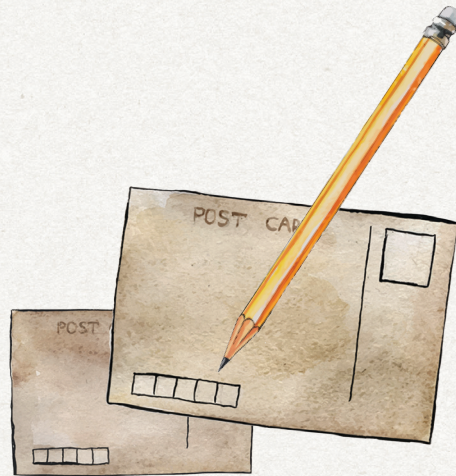
까만수레를 탄 흑꼭두장군 100번째 손님.

2015년 대한민국 우표디자인 공모대전은 우편접수가 가능합니다. 방학숙제 다 하고 응모하세요.^^



새 우편번호 아직은 어려워...

상담파트 이지원



어느덧 우편고객만족센터에서 일한지 1년이라는 시간이 훌쩍 넘었다. 처음에 입사 했을 때는 '선배님들을 귀찮게 하지 말고 열심히 해보자.' 라는 생각으로 일을 했었다. 선·후배 동료들과 소통을 하면서 일에 대한 재미도 느끼게 되었고, 그렇게 1년이 지났다. 물론 친했던 사람들이 하나 둘씩 퇴사하면 마음이 싱숭생숭했지만, 그래도 끝까지 열심히 하려고 한다. 고객센터에서 일하면서 정말 다양한 고객들을 만났던 것 같다.

몇 달 전부터 시행하는 새 우편번호 관련으로 강하게 어필하던 고객이 가장 기억에 남는다.

중년의 남성 고객이었는데 "정성을 다하는 이지원입니다." 인사말이 끝나자마자 도대체 우체국 왜 그러느냐며 강하게 하소연을 하기 시작했다.

우체국에 전화를 걸어 우편번호를 문의하셨는데 우체국마다 3개 지역 이상은 확인을 해 줄 수 없다 했다고 한다. 너무 하는 거 아니냐며 불평을 쏟아내는 것이었다.

우편번호를 확인하려면 어떤 방법이 있느냐고 하셔서 인터넷우체국에서 활용이 가능한 우편번호 검색기를 안내해드리니 연세가 많아 인터넷 활용이 어려우니 전화상으로 문의하시는 거라고 했다.

그런데 우체국에서는 귀찮아하며 고객을 무시하는 것 같아 기분이 매우 상했다고 하셨다.

고객 말이 진짜라면 정말 서운할 부분이었다.

그래서 우선은 내가 우편번호 확인을 도와드리겠다고 하고는 궁금하신 지역을 물었더니 정말 강원도 평창에 대한 모든 주소를 불러주시는 것이었다.

평창군 횡계리 〇〇〇 몇 번입니다.

평창군 유천리 〇〇〇 몇 번입니다.

평창군 차항리 〇〇〇 몇 번입니다.

없는 주소지는 없는 주소지 대로 다시 확인해보라고 말씀드리면서 똑같은 말을 반복하다보니 어느덧 시간은 30분을 넘기고 말았다. 처음에는 힘든지 몰랐는데 시간이 흐르고 평창군에 대한 주소지를 모두 확인하다 보니 지칠대로 지쳤다. 고객한테 “제발 그만”이라고 끊을 수도 없었다. 어느덧 40분을 넘기고 나서야 드디어 평창군 주소지에 대한 우편 번호문 안내를 마쳤다. 사실 그렇게 통화하다 보니 나도 사람인지라 짜증이 났었는데 전화통화를 마치면서 고객의 한 마디가 내 마음을 녹여버렸다.



고객이 이름이 뭐냐고 물어 보시길래 “이지 원입니다” 라고 말씀드리니, 친절하게 해주셔서 감사하다며 말하는데 가슴이 뜨거워졌다. 다시 한 번! 우리 센터 2층 복도에 있는 현수막에 있듯 ‘열정을 넘어 고객감동으로’의 문구를 떠올리며 끝까지 최선을 다해 응대한 내 자신이 자랑스러웠다.

앞으로 더 많은 고객감동을 실현하며 이뤄내겠다!

행복 Story
기쁨 Story

고이 접어 나빌레라

상담파트 심은정



어느덧 입사한지 만 3년이 지났다.

함께 교육을 받던 40명의 동기는 한 해가 아니라 달이 지날수록 사라져 이제는 3명만 남아 있다.

하루에 100명이 넘는 고객과 대화하고 하나하나 문의마다 최선을 다해서 안내해 드리려 하지만 가끔 너무 터무니없이
떼를 부리는 고객과 통화를 할 때는 정말 사리가 쌓인다는 말이 실감이 난다.

그때마다 마음을 내려놓고 책상 위 한쪽에 있는 종이컵으로 저절로 손이 간다.

올 초부터 속상한 마음과 화난 마음, 억울한 마음 그리고 안타까운 마음이 생길 때마다 종이컵에 들어있는 종이를 학을
접기 시작했다.

그렇게 접기 시작한 학이 어느 정도 쌓이면 집으로 갖고 가는데 벌써 500마리의 학이 우리집 가족이 되었다.

중학생 딸이 “엄마 이거 뭐야?”

하고 물을 때 지나가는 말로 “엄마 스트레스 해소용이야.”하고 웃었는데 가끔 예쁜 종이를 보면 학집을 종이를 잘라서
주곤 한다.

어떻게 보면 청승맞아 보일 수 있지만 사람마다 스트레스 해소하는 방법이 다르기에 기쁜 마음으로 받아서 예쁘게 잘
접고 있다.

앞으로 얼마나 많은 학이 우리 가족이 될지는 알 수 없지만 현재로서는 나에게 최고의 스트레스 해소법이다.

물론 다른 방법으로도 스트레스를 해소할 수도 있겠지만 당분간 내 책상 위에 종이학은 사라지지는 않을 듯 하다.

“이 글을 읽고 있는 여러분~!

업무를 하다보면 많은 고객과 마주하게 되고, 많은 일들이 생기게 되죠.
여러분들은 어떠한 방법으로 스트레스를 풀고 있으신지요?

스트레스 방법을 찾지 못했다면 오늘부터 종이학 한 마리 길러 보시는 건
어떠세요?

2015년 한 해 동안 정말 고생 많으셨습니다!”





진정어린 감동이란...

상담파트 조혜진

타인의
어려움을
지나치지 않는
배려가
아닐까요



도로명주소로 변경된 후 방문택배 접수 시 가장 어려운 일은 정확한 주소를 확인하는 일이 되어버렸다. 도로명과 지번 번지를 섞어 존재하지 않는 주소를 말씀하시는 고객이 많아 택배 접수할 때 시간이 많이 지연된다.

특히 우리 어르신들께 너무 어려운 도로명 주소는 오늘도 어김없이 우리를 힘들게 한다. 나이가 지긋하신 할머니께서 아드님한테 밤을 보내신다고 전화를 주셨다.

전화를 주신 이유를 알아내는데도 한참이 걸렸는데 어김없이 방문 주소에서 진도가 나가지 않는다. 5자리 우편번호로 변경된 이후에 정확한 도로명주소나 지번주소 없이는 입력이 안되는 우리의 전산시스템(포스트넷). 하지만 우리 어르신은 도로명도 아닌 지번주소도 아닌 〇〇부락만 연거푸 말씀을 해주시는 게 아닌가?

주소만 가지고 얼마나 시간이 흘렀을까... 도무지 알 길이 없었다.

서로 답답해하고 있는 중 ‘땡땡’ 소리가 들리고 잠깐 기다려보라고 하시더니 한참 다른 분과 말씀을 나누시고 계시는 게 아닌가?

그렇게 한참 이야기를 하시더니 생기발랄하고 통통 튀는 목소리의 젊은 여성분이 전화를 받으셨다.

어르신 대신 방문택배 접수를 하겠다며 주소를 말씀해주시는데 엉뚱하게 신험주소를 말씀해주셨고 뭐가 좀 이상한 것 같아서 재차 여쭙보니 전화 받으신 분은 신험 창구 여직원분이고 어르신이 정확한 주소를 모르셔서 신험으로 신청하고 어르신이 신험에 물건을 맡겨 놓고 가면 대신 보내주기로 했다는 것이었다.

수취인 주소도 확인되지 않았는데 그 신험 여직원분은 다른 전화로 아드님께 전화해서 주소를 다시 확인해 주셨고 그 덕분에 정상적으로 접수할 수가 있었다.

돌아오는 길에 너무 무겁고 힘들어서 좀 앉아서 쉬려고 신험에 들어가서 전화를 주셨던 거였다.

본인의 업무가 아닌데도 무거운 걸 다시 어떻게 가져가시냐며 수취인 아드님께 전화해서 주소를 확인하고 대신 접수를 해주는 신험 여직원분의 친절함에 감동이 밀려왔다.

순간 주소를 모른다고 답답해하고 짜증냈던 내 자신이 부끄러웠다.

전화로 전해주는 작은 감동.

매일 첫인사로 “정성을 다하는 〇〇〇입니다.”를 외치지만, 기계처럼 했던 건 아니었나 되돌아 보게 되었다.

“고객님, 정성을 다하는 조혜진입니다. 제가 도와드리겠습니다!”라고

오늘도 진심을 다해 마음으로 고객님을 기다린다.



행복 Story
기쁨 Story

끝이 좋으면 다 좋다

ICC 서인영



해외에서 국내로 우편물을 보내는 고객의 민원은 생각보다 복잡하고 강성 민원이 많아 해결이 쉽지 않다. 국내에서 발송한 우편물은 우편물에 대한 정보도 확인할 수 있고, 민원인과 소통도 쉽고, 무엇보다 도움이 필요하면 접수 우체국을 통해 대신 확인할 수 있다는 장점이 있다. 그런데 해외에서 들어오는 우편물은 민원인의 주장을 일방적으로 강요받아야 하고 발송국가에서 '난 모르는 일' 하고 입을 꾸욱 다물면 책임은 온전히 담당에게 넘어온다.

첫 마디만 들어도 성질 급하고 다혈질에 자식사랑이 지극할 것으로 보이는 고객이 전화를 해서 우리나라에 들어오지도 않은 우편물을 당장 찾아 배달하라고 성화를 했다.

하루에 수차례 전화를 하고, 야근까지 하며 밤에 연락을 하면 고객은 연주가라서 못 받고, 아침에 하면 운전하느라 안받고, 욕을 삼시세끼 먹듯 매 통화마다 꼬박꼬박 배불리 받아 먹고 나서야 내용을 종합해보면, 독일에서 음악을 공부하는 딸이 유학을 마치게 되어 어머니인 고객이 독일로 가서 함께 짐을 싸고 우체국에서 한국으로 아홉 박스를 부쳤는데 다른 박스는 다 받았는데 한 박스만 받지 못했다고 한다. 그런데 그 박스에는 고가의 신발과 의류가 잔뜩 들어 있고, 그보다 더 중요한 건 음악을 하는 딸의 소중한 악보가 들어 있어 절대 잃어버리거나 훼손되면 안된다는 것이었다.

독일우정의 종적을 살펴보니 우편물은 한국에 들어오지도 않았고 비행기를 타기 전에 이리저리 전송과 배달시도를 반복적으로 한 흔적이 보여 급하게 확인 요청을 하고 기다려 보기로 했다. 얼마 후 독일에서 돌아온 답변은 충격적이었다. 발송품 안에 Dangerous Good(위험물)이 들어 있어 항공기 탑재가 불가, 우편물은 발송인 주소로 반송처리 되었으나 주소지에 받을 사람이 없어 우편물은 폐기될 예정이라는 것이었다. 확인 결과 발송인은 정말로 반송시에 폐기하라고 기표지에 표시를 해 놓았다! 그 소중한다는 악보를!

민원인에게 이 사실을 알렸더니 옆에 있었으면 이리저리 매치고 던질 만큼 불같이 화를 냈다. 신발이랑 옷, 악보가 뭐가 위험하냐며! 거기에는 몇 가지 소품이랑 믹서기 하나 더 들어 있었을 뿐인데!! 라고 화를 냈다.

금속날이 달린 믹서기! 그래서 엑스레이로 보면 칼날이 하나도 아니고 서너 개나 있는 위험한 물품! 고객은 모르고 있는 것이다.

“고객님, 독일 입장에서는 믹서가 위험물로 보일 수 있습니다”라고 수차례 말했지만 전혀 이해하려 들지 않았고, 독일에 서는 이미 우편물이 폐기되어 확인할 수 없다는 답변이 왔다. 결국 민원은 물류센터로, 서울청으로 확산되었다. 민원인은 심지어 ICC에서 아무것도 안하고 거짓말만 하고 미온적으로 대처해서 우편물이 폐기되었다며 ICC를 디스하기 시작하 였다. 결국 독일에 다시 한 번 요청을 하고 독일에 있는 지인을 통해 알아보자고 일단락 지었지만 민원인은 포기하지 않 고 지속적으로, 잇을 만하면 한 번씩 전화를 했다.

한참 후 민원인은 독일의 지인을 통해 확인한 결과 우편물이 폐기되었다는 말을 들었다고 했다. ‘예, 고객님. 별로 기대 는 안했어요.’

그런데 몇 주가 지난 후, 이렇게 마무리가 되나보다 내심 안도하며 시간을 보내고 있을 때 독일에서 답변이 왔다. 우편 물 폐기를 위해 모처로 보내졌으니 연락해 보라며 연락처가 있었다. 민원인한테 알려줘야 할 것 같았지만 이제 와서 또 다시 민원을 반복할 생각을 하니 앞이 캄캄해지고 민원인의 카랑카랑한 목소리가 양쪽 귀에서 스테레오로 울려 퍼져 심 장이 벌렁벌렁 뛰기 시작했다.

결국, 숨고르기를 한참 한 후 민원인에게 전화를 했고, 우편물 보관처로 연락을 해보라고 전했다. 예상대로 고객님은 화 를 내셨지만, 상황을 설명해 드리자 마무리되는 듯했다.

“예, 고객님. 저도 어차피 고운 말씀 들으리라고는 기대안했습니다.”



이젠 진짜 끝이겠지. 아, 정말 해외발송 국내 도착 우편물 민 원은 너무 무서워요.

메이저리그의 요기 베라가 했던가, 아님 응사의 믿고 보는 칠 봉이가 했던가.

“끝날 때까지 끝난 게 아니다.”라는 말을.

그게 끝이 아니었다. 결국 또 민원인한테 전화가 왔다.

“그 뭐냐, 알려준 대로 전화해보니 우편물 있다고 해서 우리 아는 사람이 어렵게 어렵게 찾아가서 우편물 찾아 왔어요.”

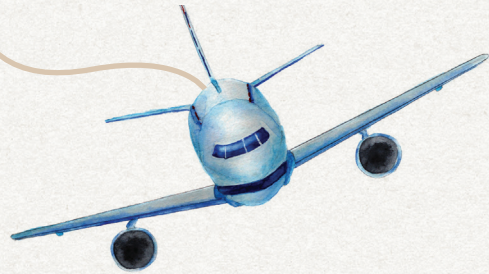
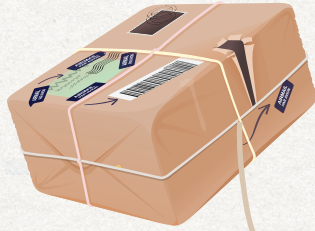
“아, 고객님 정말이세요? 우편물 이상은 없으시구요, 고객님? 다행입니다.”

“다행은 뭐가 다행이에요? 우리 아는 그 분이 얼마나 고생을 해서 찾았는지 알아요? 그게 뭐 그렇게 쉬웠는지 알아요? 압 튄 고마워요.” 뚝.

여러분!!!

“끝이 좋으면 다 좋다”라고 하던데 이걸 누가 한 말인지 알려 주세요!!!

행복 Story
기쁨 Story



우리 아가는

서른살!

상담파트 이정화

국제우편물 상담은 항상 어렵다. 그래서 국제우편물 문의는 긴장의 연속이다. 내가 고객의 문제를 해결해 줄 수 없을 때는 더욱 더 그렇다.

그날도 안타까운 고객의 목소리가 들려왔다.

“아가씨~ 큰일났데이. 우리 아가한테 내가 영국으로 이불을 보냈는데 우리 아가가 이불을 못받았데이.”

‘우리 아가님’께 해외로 이불을 보낸 고객님이었는데 그 이불을 받지 못해 패딩점퍼로 덮고자며 힘든 나날을 보내고 있다는 내용이었다.

등기번호를 확인해보니 영국 세관에 계류 중인 상태였고, 세관에 계류된 지 약 3일이 지난 상태였다.

“하루하루 날씨가 추워지는데 이불도 없이 우리 아가가 패딩점퍼로 연명하니 이걸 우야면 좋노.”

너무 안타까웠다. 직접 도움을 줄 수 없어 수취인께서 해당국가 세관에 확인하시라고 양해를 구했지만 ‘우리아가님’께서 공부하러 갔기 때문에 언어가 서툴어 직접 처리할 수 없다는 것이었다.

마음 같아서는 직접 전화라도 해서 확인해드리고 싶었으나, 나도 영어가 안된다는 안타까운 현실이었다.

‘우리 아가니까 어린 학생이겠구나.’ 나는 아이가 유학을 간 것이라 생각하고 현지에 있는 보호자를 통해 수취국가 세관으로 문의하시도록 안내해드렸으나,

“아가씨. 우리 아가가 나이가 서른인데 무슨 보호자가 있겠노.” 하시면서 올떡이시는 게 아니신가.
나도 서른살 아가인데! 도움 줄 수 없어 수취인과 확인하라는 말만 앵무새처럼 반복했다.
해결방법 없이 통화는 이어지고 길어지는 통화와 동일한 반복에 나도 슬슬 지쳐가고 건성건성 고객의 말을 듣고 있을 뿐, 이대로는 끝이 없겠다 싶어 우편물을 계속 조회해보겠다고 말씀드리고 통화를 종료했다.
하루, 이틀이 지나 등기번호로 조회를 해보니 드디어 우편물이 이동 중이었다.
바로 고객에게 전화를 걸어 말씀드렸더니 ‘우리아가’님께서 드디어 이불을 받으셨다고, 세관에서 검사가 길어졌지만 문제는 없었던 것 같다며 다행이라고 하셨다.
이제는 패딩점퍼가 아닌 따뜻한 이불을 덮고 잘 수 있을 거라며, 하소연 할 때가 없었는데 들어줘서 고맙다며 연신 인사하는 고객님의셨다.
실제 우편물을 찾아 드리진 못하더라도 조금 더 친절하게 ‘고객님을 이해하며 들어줄 께.’ 하고 순간 후회가 밀려오며 얼굴이 빨개졌다.
가장 중요한 것은 공감이었는데 부족했던 내 자신을 돌아보며, 좀 더 많은 생각을 하게 했던 사례였다.



행복 Story
기쁨 Story

상담사님, 후진국 생각을 버리세요

상담파트 이해용

매일 아침 지하철에서 항상 보는 엄마와 귀여운 아이를 보았다. 항상 같은 시간에 지하철을 타는 다섯 살 정도의 꼬마와 젊은 엄마였다.

지하철 안에서 조잘조잘 끊임없이 질문하고 미소 짓는 아이는 정말 사랑스러웠고 아이 엄마는 너무나 행복하고 뿌듯한 모습으로 아이 옆을 지켰다. 같은 자리에서 아침마다 마주치고 아이와 눈인사를 시작하면서 간혹 아이의 엄마와 짧은 시간이지만 얘기를 나눈 적도 종종 있다. 오랜만에 만나게 된 그 날은 이야기 도중 아이의 아빠가 싱가포르에서 해외근무 중이라는 것을 알게 되었다. 또한 그날은 우체국을 가야 해서 바쁠거라며 해외의 남편에게 EMS를 이용해서 물품을 보낸다는 얘기를 했다.

가끔 해외의 친구에게 EMS 보냈던 걸 제외하면 내 주변에서 실제로 EMS 이용자를 접한 것은 처음이라 신기했다. 그 아이 엄마는 빠르고 저렴하게 이용하는데 만족한다는 말에 뿌듯한 기분이 들었다.

오늘 국제 업무는 자부심을 갖고 더 친절해야겠다는 사명감을 갖게 되었다. 그날 오후 “정성을 다하는 ○○○입니다”로 맞이한 전화에서 한 고객님께서 “달한테 미국으로 택배 보내려구요.” 라고 하였고, 아침에 만났던 동네주민 아이 엄마 생각과 더불어 친절할 마음으로 안내 해드려야겠다고 마음먹었다. “아 그러세요? 제가 EMS 방문접수 도와드릴까요?” “네~ EMS가 좋다고 해서 처음 이용하려고요”라고 하시며 방문할 주소와 내용품까지 확인한 상태였다. 평소에는 가족에게 택배를 보내는 설레는 마음과 정성을 간과하기도 하는데 그날만큼은 친절하게 자세히 안내를 했다. 고객님은 “우리 딸이 아직 미국 내 이시할 주소가 정확하지 않아서 주소를 못적었는데 워싱턴이라는 것만 적어도 다 알아서 배달해 주시죠?”라는 청천벽력과도 같은 말씀을 하셨다. “아, 저 고객님! 정말 죄송합니다만 도시명인 워싱턴만으로는 주소정보가 부족하기 때문에 배달할 수가 없습니다. 조금 기다리셨다가 자녀분의 주소가 확인되면 그때 이용을 부탁드립니다.”라고 조심스럽게 말씀드렸다.



고객님께서 “아니 상담사님, 전화번호는 뭐하러 적나요? 주소 모르면 전화해서 알려주는 곳으로 가져다 주면 되는데 그게 안된단 말이에요? 그런 애긴 생전 처음 듣네.”라며 진심으로 납득이 안간다는 듯이 반문하셨다.

“네, 고객님. 물론 배달시 받으실 분이 안계신 경우 통화시도를 할 수 있으나 그 경우는 정확한 수취지가 확인 되어 실제 배달시도를 할 수 있는 경우에 해당됩니다. 그리고 수취국인 미국우체국 배달 과정은 현재 한국우체국보다 비교적 조금 덜 적극적인 배달 진행이 됩니다. 도시명 만으로는 접수 자체가 어려울 수 있는 점, 다시 한 번 양해 부탁드립니다.”

“상담사님이 뭘 좀 모르시네. 미국이 얼마나 발전된 세계 일류 나라인 줄 모르세요? 미국이면 한국보다 배달도 훨씬 잘 될텐데, 모르는 소리 하지 말고 워싱턴만 적어도 잘 갈테니 내일 가져가거나 하세요.”라고 계속 말씀 하셨다. 더불어 “한국같은 후진국 생각을 하지 마요. 미국은 우주선도 얼마나 잘 만듭니까? 컴퓨터 시스템은 얼마나 잘 되어 있겠어요. 이름하고 전화번호만 있으면 틀림없이 배달이 된다니가 왜 상담사가 답답하게 모르는 소리를 자꾸 하는지 모르겠네. 내일 오거나 해요.”라고 하시는게 아닌가?

평소의 경험으로 보아 이정도 상태까지 대화가 진행되는 고객님이라면 상담 중 이해하시도록 하는 건 불가능하다는 걸 이미 알고 있었다.

마음 속에서 깊은 한숨과 짜증이 밀려오려는 그 순간, 아침에 만났던 예쁜 가족이 생각났고 외국의 가족에게 EMS를 통해 물품 뿐 아니라 마음도 함께 전달하고 있다는 생각이 문득 상기되어 마음을 한번 더 다잡고 안내를 시작했다.

미국우체국의 배달체계를 신앙처럼 믿고 계신 고객님께 더 이상 실망을 드릴 순 없다고 생각을 하게 되었다.

“고객님, 내일 집배원이 방문하도록 접수 해드렸습니다. 다만, 수취지가 아직 미정인 관계로 도시명만 기재한 상태로 접수 가능한지는 제가 픽업 관할 우체국에 미리 내용을 전달해서 확인해 보겠습니다. 혹여라도 정성스럽게 준비하고 포장까지 하셨는데 접수를 못해드리게 된다면 저희가 더 죄송할 것 같습니다. 우체국 창구에서는 그간 국제우편물을 접수하고 발송했던 실무지침이 있으므로 좀 더 정확한 안내가 가능합니다. 제가 확인 후 연락을 한번 드릴텐데 괜찮으시겠습니까?”라고 양해 구한 후 관할 우체국에 확인하니 역시 도시명만으로는 접수가 어렵다는 것을 재확인했다.

고객님에게 내용을 다시 안내해드리니 아무래도 미국은 처리를 잘 할 텐데, 한국에서 너무 걱정이 심해서 접수 안해주는 것 같다는 미심쩍은 본인의 심정을 재차 피력하셨지만, 결국은 수궁하셨고 주소 확인되는 대로 다시 보내신다고 하셨다.

상담을 하다보면 선뜻 이해하기 어려운 요구와 이치에 맞지 않는 본인의 주장을 고집하시는 고객님들을 많이 만나게 된다. 하루에 이런 상담이 여러차례 반복되면 솔직히 지치게 되고 본의 아니게 응대내용은 친절과는 좀 멀어지는 것이 사실이다.

이 고객님처럼 미국동부에 있는 서울중앙우체국을 연결해 달라하거나 한국우체국 프랑스 지점의 지점장을 바꿔 달라고 할 것이다. 내가 알고있는 지하철의 아이 엄마도 처음 EMS를 보낼 때 한국지사가 싱가포르에 있어서 한국집배원이 배달할 거라고 생각했는지 모를 일이다. 결국 정답은 내 마음 속에 있으며 위와 같은 고객은 내 주변의 누구라도 될 수 있음을 새기며, 가족간의 마음까지 이어주는 멋진 상담사가 되어야겠다고 다짐해봤다.

행복 Story
기쁨 Story

그녀의 이름은?

전문(무인)파트 김보백





“중국으로 물품 보낼게요. 접수해주세요.”

격앙된 목소리로 소리를 지르는 여자 고객이었다. 나도 사람인지라 큰소리 치는 고객들에게 스물스물 ‘욱’하는 악마가 올라온다. 그러나 ‘정의의 이름으로 널 용서하겠노라’라는 마음으로 차근차근 물었다.

방문접수 수수료가 발생될 수 있다는 말이 채 끝나기도 전에 “아니 언제부터 그렇게 받았어요? 참나, 접수해주세요.”

어금니를 꽉 깨물고 웃음 띤 얼굴로 방문주소를 문의하자 “거기 등록되어 있잖아요. 그 주소로 방문하세요. 네~ 확인 된 주소지는 서울시~ 네~네~ 맞아요.”

고객이 “빨리빨리 바빠요.”로 조급해하자

‘욱’하는 악마의 영혼이 다시 스물스물 나의 멍치까지 올라오고 있었다.

‘바쁘는데 빨리 접수하고 내말 듣기 싫으면 인터넷으로 접수하지 왜 전화를 하시는 겁니까’ 이 말을 하고 싶지만 난 긍정 마인드로 다시 접수를 진행했다.

“고객님. 성함 말씀 부탁드립니다.”

“김하남이요.”

“네? 고객님 죄송합니다. 하하하 할 때 하인가요?”

“아니요. 화요일 화!!!”

그녀의 이름은 김! 화! 남!

고객의 이름을 듣는 순간, 이상하게 멍치끝까지 올라왔던 악마 같은 기분이 사라졌다.

아... 이름처럼 통화매너도 화가 나 있었나 보다.

이 고객이 왜 화가 나 있는지 이유를 알 것 같았다. 김하남 고객은 끝까지 화를 내고 짜증을 부려서 매끄럽게 접수가 이루어지지 않았다.

하지만 끝까지 고객을 달래가며 잘 마무리하면서 이상하게 뿌듯했다.

비록 고객이 이름대로 화난 사람처럼 말씀하셨지만 그래도 전~ 화내지 않아요. ‘초 긍정 김보백이니까요!’



고객은 왕이다

전문(무인)파트 김정심



요즘같이 각박한 세상에 잠시나마 훈훈한 상담사례를 소개하겠다.

상담사 : 정성을 다하는 김정심입니다.

고 객 : 안녕하세요. 수고많으십니다.

상담사 : 감사합니다. 제가 무엇을 도와드릴까요?

고 객 : 우리 학교에 배달이 되었는데 받는 사람이 없어서 전달을 할 수가 없는데 어떻게 하면 될까요?

상담사 : 수취인이 계속 못 받으시면 집배원에게 전달해 주시면 보내신 분에게 반송됩니다.

고 객 : 그게 아니구요. 수취인이 학교명으로만 되어 있고 부서명이나 사람 이름이 없어요.

내용인즉 한국에서 베트남대학교로 우편물을 발송했지만 수취인명에 학교 이름만 기재해서 전달을 하지 못하는 상태라 한다. 학교 모든 부서와 기숙사를 다니며 확인했지만 본인 우편물이 아니라고 했고 전화번호도 없어서 통화도 안 된다고 한다. 그래서 마지막 방법으로 한국까지 전화해 확인해 보자고 연락을 주신 거다. 등기번호를 조회했지만 발송인 전화번호는 기재되어 있지 않았다.

힘내시라고 “상관없는 우편물을 찾아주시려고 너무 너무 고생하시네요”라고 하니

고 객 : 필요해서 보냈을 텐데 배달이 안 되고 반송되면 부모가 속상하잖아요.

하시면서 너털웃음을 웃으신다.

너무 너무 도와주고 싶은 생각에 접수한 우체국에 확인해드리겠다고 하자 상담사도 바쁘지 않느냐며 직접해보겠다고 전화번호만 달라고 하셨다.

아무 상관이 없는데 한국인이고 자녀가 베트남 학교에 다닌다는 것과 한국에 있는 학교에서 발송했다는 것만 가지고 이렇게 동분서주 하면서 찾아주려고 노력하는 모습이 너무나 훈훈하게 느껴지면서 나의 생활을 돌아보게 했다.

내가 만일 이 상황이라면 보낸 분을 배려하고 상담사까지 챙길 수 있을까?

아무리 각박한 세상이지만 이런 분들로 인해 마음이 따뜻해진다.



행복 Story
기쁨 Story

태국의 그녀와 그녀가 사랑한 찜뽕

전문(무인)파트 이은희

국제 교류가 활발해지면서 우체국 EMS를 이용하는 외국 고객들이 늘고 있다.
한국 사람보다 한국어를 더 유창하게 구사해 상담사를 당황시키는 외국고객들이 있는 반면
이제 막 한국어를 시작해 무슨 말인지 도대체 알아들을 수가 없는 외계어를 구사해 상담사
들의 뒷목을 잡게 만드는 외국인들도 있다.

오늘, 그런 고객의 전화를 받았다.

태국으로 EMS를 보낸다고 방문픽업 요청하는 태국출신 고객!

한국에 온지 얼마 안되었는지 한국어가 서툴렀다.

난항이 예고된 가운데 주소부터 막히기 시작한다.

“경기도 안산시 단원구 가빠찌로.”

“도로명 주소가 가.파.치.로. 입니까?”

“아니요, 가. 빠. 찌. 로.”

도로명 주소가 아무리 검색해도 확인되지 않는다.

수차례의 탐색결과 “갓바치로” 주소 확인 성공.

이제 시작인데 한숨이 절로 난다. 휴.

“보내는 내용품은 무엇입니까?”

“의류, 신발, 찜뽕. 찜뽕.”

“고객님, 음식물은 태국에서 제한이 되고 있는 품목입니다.”

“음식물 엄썬요.”

“찜뽕 보낸다고 하지 않으셨습니까?”

“네~”

“찜뽕도 음식물에 포함이 됩니다.”

“음식물 엄썬요.”





‘이게 무슨 말인가, 짬뽕을 보낸다면서 음식물은 없다니.’

한참 고객과 짬뽕으로 실랑이를 하고 있는데 옆에서 나의 상담을 듣고 있던 언니가 갑자기 박장대소를 한다.

언니가 뭐라고 얘기하는데 들리지는 않고 이 언니, 웃음을 멈추지 못한다.

때 아닌 짬뽕논란으로 답답해 죽겠는데 이 언니는 도대체 왜 이런 단 말인가.

“잠시만 기다려 주시겠습니까?”

“언니 왜 자꾸 웃어요?”

“짬뽕, 짬뽕. 쉬였다고. 하하하하하”

‘이런 방심했군.’

한국어 구사가 처음부터 어설했던 고객. 짬뽕이라는 한국식 표현을 이렇게 자연스럽게 쓸 줄이야.

YOU WIN!!

고객과 픽업 접수는 그 후로도 힘겹게 진행되었다.

‘아... 힘들다.’ 옆에 언니가 밥먹으러 가자고 한다.

“언니 오늘 메뉴는 뭐야?”

“응, 오늘 짬뽕이래.”

행복 Story
기쁨 Story

3년 묵은 된장이 아닌 3년 묵은 우편물

전문(무인)파트 이미란



전화를 받자마자 “고객님은 국제우편물 배송이 몇 년이 걸려서 오는 우편물 종류도 있나요?”라고 문의하셨다.

선편우편물이 몇 개월 소요가 될 수 있지만 몇 년까지는 아님을 안내했다. 그런데 “제가요, 미국에서 3년 전 보냈던 물품을 받았어요”라고 하는 것이 아닌가?

내 귀를 의심하며 혹시나 선편으로 배송되어 몇 개월이 아닌지 재확인을 했으나 아니라며 어이없이 웃으셨다.

등기번호가 있는지 문의하니 조금만 기다려 보라며 우편물에 기재되어있는 번호라며 말씀해 주셨다. 그러나 해당등기는 영문자 L로 시작하는 번호, 혹시나 확인이 되더라도 확인된다는 말도 못하는 접수번호였다.

정말 모니터 화면에 날짜는 2012년 〇〇월이었다. 접수 이후 등록된 내역은 없었지만 접수는 2012년으로 확인이 되고 있었다.

다시 재차 예전에 받았던 우편물은 아닌지 확인하니 오늘 집배원이 미국에서 온 것이라고 해 언니가 보냈다고 생각되어 반가운 마음으로 받았다고 한다.

그런데 3년 전 언니가 크리스마스 선물로 보냈던 아이 옷과 화장품이 들어 있었다. 그때 백방으로 확인하다 지쳐서 잊어버리고 있던 것이 배달이 왔으며 “이럴 수도 있네요”라고 하시는데 나 또한 뭐라 드릴 말씀이 없었다.

“확인할 수 있는 방법이 있나요?”라고 물어보시지만 나의 대답은 “죄송합니다만 확인이 어려운 등기번호입니다.”라고 재차 말씀드릴 수 밖에 없었다.



어떤 경로로 인하여 이제야 배송이 되었는지 모르겠지만 확인이 어려운 부분
임을 안내하면서도 나포한 어이가 없었다. 그러나 고객님은 너무나 고맙게도
“어쩌겠어요. 3년 전에도 확인이 어려웠는데 별 수 없지.”라고 말씀하셨다.
“아이 옷은 이제 작아져서 못입고 화장품은 유통기한이 지났으니 버려야겠
죠. 너무 어이가 없어서 전화해 봤어요. 수고하세요.”라며 전화를 끊었다.
내게 이런 일이 있었다면 나는 어떠했을까 생각했다.
아마도 확인이 되지 않는 우편물이라도 민원을 제기하지 않았을까 싶다.
하지만 3년 전에도 확인이 어렵다고 포기했었으니 괜찮다고 하시는데 괜히
내가 죄송스러우면서도 큰소리 안 내는 고객이 감사했다.
그런데 도대체 우편물은 어디서 3년을 묵었다 이제야 나타났는지 의심스럽
다. 이제라도 나타난 것이 다행인건지 우편물의 3년 생활이 너무 궁금하다.





우체국쇼핑 품질 '짱'

상담파트 최승진

전화를 받자마자 들리는 간간한 고객의 목소리.

명절에 귀한 분께 드리고자 특별히 우체국쇼핑에서 굴비를 주문해서 선물을 보내드렸는데, 선물을 받으신 분이 '특장 大 굴비'가 맞느냐며 너무 작다고 항의를 했다며 연락을 주셨다고 한다. 고객은 우체국쇼핑을 믿고 주문했는데 어떻게 이럴 수 있느냐며 계속 불만을 말씀하셨다.

상황을 확인하기 위해 업체로 연락하니, 업체에서는 1cm라도 큰 것을 보내드리면 보내드렸지 결코 작은 것을 보내는 그런 일은 없다고 하는 상황이었다.

업체에서 들은 대로 고객에게 다시 전화해서 굴비의 크기는 입 끝부터 꼬지 끝까지 길이를 재어야 하고, 말릴 때 허리가 휘어지기 때문에 그 부분까지 감안해서 재어야한다고 안내하니, 고객이 비웃으며 납득이 되지 않는다고 선물 받은 사람이 오죽하면 선물 보낸 사람한테 항의하겠냐며 환불해달라며 더 화를 내는 것이었다.



이미 수취인이 손질하여 환불이 어려운 상태라고 양해를 구했지만 고객은 매우 완강했다. 어려운 줄은 알지만, 고객도 오죽하면 저렇게까지 말씀하실까 싶어 업체로 다시 부탁해볼까 고민하고 있던 찰나.

고객이 다시 전화를 주셨다. 알고 봤더니, 선물 받는 사람이 여러 곳에서 굴비를 선물로 받다 보니, 착각했다며 작은 굴비는 다른 쇼핑몰에서 받은 것이고 우체국쇼핑에서 오는 굴비는 방금 받아봤는데, 크고 좋다며 미안하다고 전화 주셨다고 한다.

그럼~ 그렇지! 우리 제품이 그럴리가 없지! 또 업체 사장님도 자신 있게 말할 정도였는데! '고객님 우리 우체국쇼핑 상품들은 믿을 수 있는 최우수 상품이에요, 고객님, 믿고 사셔도 된답니다!'

행복 Story
기쁨 Story

사랑을 전해드립니다

상담파트 **황현신**

“정성을 다하는 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

맑고 씩씩한 목소리의 여자 고객님의 목소리가 들려왔다.

“케이크 꽃바구니 하나 주문하려고 하는데요. 가능한지 알아보려구요.”

“가능합니다. 주문 도와드릴까요?”

고객이 말씀하신 상품명만으로는 정확한 조회가 되지않아 상품기호를 물어보았다.

“여보. 기호가 어디있어?”

“9122래요.”

상품 주문과 배달일시 확인 후 남기실 메시지를 요청드렸다.

고객은 “아빠를 사랑하는...”이라고 한 후 말이 없더니 울음소리가 들리기 시작했다.

메시지를 말씀하시는 중에 감정이 복받쳐 울음을 터트린 것 같았다. 내심 무슨 사정이 있는걸까 걱정스러웠다. 잠시 후, “죄송해요”라고 하시며 “사랑하는 나의 아빠. 생신을 진심으로 축하드려요, 큰딸 · 큰사위. 그렇게만 해주시면 됩니다.”라고 말한다. 수취주소가 ○○요양병원이었다.

이 요양병원은 시골의 어느 마을에 있던터라 인터넷을 활용해 주소 확인을 하느라 시간이 아주 오래 걸렸다.

“결제는 신용카드, 무통장 어떤 방법으로 하시겠습니까?”

“여보 당신이 좀 얘기 해, 힘들어서.”

고객님께서 우시느라 감정이 많이 소모되었는지 많이 힘드





신 듯 했다. 배우자께서 전화를 바꿔 받으셔서 결제는 완료되었다. “잘 좀 부탁 드릴게요.”라고 하시고는 걱정이 되셨는지 “케이크는 초코케이크가 아니었으면 좋겠습니다. 그런데 인터넷으로 보이는 이미지만 봐서는 초코인지 모카인지 잘 모르겠네요. 몸이 안 좋으시니까 초코케이크인 경우 좀 그럴 것 같습니다.”라고 말을 했다.

행여라도 보내신 케이크가 아버님 건강에 해가 되지는 않을까 걱정스러워하셔서 화원에 확인 후 다시 연락드리기로 했다. 화원에 전화하니 원하시는 케이크를 말씀해주시면 그대로 준비해서 배달해 주신다고 해서 고구마 케이크로 요청하였다. 주문하는 내내 가슴이 먹먹하였지만 원하시는 케이크를 보내드릴 수 있다는 답변을 드리니 마음이 뿌듯하고 내가 더 기뻐다. 어떠한 사연을 가지고 있는지는 알 순 없지만 고객님의께서 흐느끼실 땐 나 역시 눈물이 날 것 같아 참느라 힘들었다. 전화 한 통화에 따뜻한 감동이 느껴졌고 하루 종일 쌓였던 스트레스가 싹 날아가는 것 같았다.

집에 계신 부모님이 생각나면서 나도 오늘 저녁엔 부모님이 좋아하시는 붕어빵을 사 가야겠다 생각했다.

“고객님~ 아버님께서 꽃과 케이크를 받으시고 기뻐하셨죠?”





김붙었어요 못생 '김'

쇼핑(OB)파트 **백찬송**

쇼핑파트로 발령 후 근무한지 어느덧 6개월이 다 되어간다. 쇼핑파트의 업무를 하다보니, 캠페인 업무 이외에도 문자상담, 다량접수, 기프트콘 사용 독려 등 멀티 업무가 많았다. 여러 업무를 접하면서 나에게는 많은 도움이 되었다. 물론 주된 업무는 우체국 쇼핑 매출향상 캠페인이다. 쇼핑 등급상향 캠페인, 할인행사 안내, 만족도 평가 등을 통해 매출을 올리기 위한 많은 노력을 하고 있다. 하지만 바쁘다고 그냥 끊어버리시거나보이스피싱으로 오인하는 부분으로 많은 애로사항이 있다. 가끔 원치 않는 이 전화를 내가 왜 해야 하는지 회의감도 들곤 한다.

“고객님 제발 전화라도 받아주세요.”

이 날도 쓸데없는 전화 하지 말라는 고객의 호통소리에 소심한 마음을 위로하며 만족도 평가를 진행하고 있었다. 소심해져 버린 내 목소리와는 달리 목소리가 활기차 보이는 40대 중후반 여자 고객의 음성이었다. 불편하셨던 부분에 대해 여쭙보니 기다렸다는 듯이

“우체국쇼핑 모델이 너무 못생겨서 불편해요!”

“...네?”

“우체국쇼핑에서는 김을 많이 팔던데 그래서 못생 '김'이 붙어있는 연예인을 모델로 삼았나봐요? 깔깔깔.”

순간 당황했지만, 아무렇지 않게 마지막 질문을 드렸다.

“답변 너무 감사합니다. 마지막으로 우체국쇼핑에서 개선이 되었으면 하는 부분이 있다면 말씀해 주시겠습니까?”

어쩐, 잠깐의 침묵도 없이 바로 말씀해주신 고객님의 답변이 이번엔 나를 좌절하게 만들었다.



“저번 할인행사 기간 때 이벤트 행사 안내를 못 받아서 출석체크 이벤트 진행 도중 그 이벤트를 알게 되었어요. 도중에 참여해서 경품을 받지 못했었는데 그런 행사를 하면 홍보 문자라던지, 전화를 했어야 하는 것 아닙니까!! 그 부분이 너무 아쉽네요.”

‘두둥! 아니 고객님의 어디에 숨어 계셨었나요. 지금까지 우리가 목이 쉬도록 할인행사 안내를 했는데요.’
고객의 정보를 확인해보니, 마케팅 활동 미동의 고객으로 쇼핑파트에서 캠페인이 진행되지 않았음을 알게 되었다. 고객에게 개인정보보호에 의해 마케팅 활용 동의를 체크해달라고 안내드리고, 다음 할인 행사 때 꼭 연락드리겠다고 약속을 드리며 통화를 마무리 지었다.

고객의 정보를 메모장에 별표를 3개나 기재해 놓았다가 이번 추석할인 행사기간에 잊지 않고 행사안내 전화를 드렸다. 여전히 유쾌하셨던 고객님은 기다렸다는 듯이 내 전화를 반갑게 받아주셨고 덕분에 고맙다는 말씀까지 해주셔서 기분이 너무나 뿌듯했다.

그 후 약 한달 뒤, 행사 기간이 끝난 뒤 경품당첨자 발표 날 나를 찾는 고객에게 바로 연락을 드리니,
“아가씨, 나도 김 붙었어요. 못생김ㅋㅋ 깔깔깔, 출석체크 하나도 안 놓치고 해서 이번에 김 수령하게 되었네요. 덕분에 고마워요. 잘 먹을게요.”

전화까지 주셔서 너무나 감사했다. 내 업무가 이렇게 보람되구나. 많은 고객이 안 받겠다며, 필요 없다며 거부하는 아웃바운드 업무를 한다고 혼자 의기소침했었던 제 자신을 반성하게 되었다. 이젠 기죽은 목소리가 아니라 고객님의 님은, 좀 더 유쾌한 목소리로 전화 드리려고 노력한다.

“고객님, 필요 없다고 무조건 전화 끊어버리지 마시고 이렇게 알짜배기 정보를 전달 해드리고자 전화 드리는 거니 기분 좋게 받아주세요.”



행복 Story
기쁨 Story

이런 고객 또 없습니다

쇼핑(OB)파트 여효선



추석 성수기 기간, 다양한 유형의 쇼핑 민원이 폭주하고 있었고, 쇼핑 민원 담당자들은 아침 새벽별 보고 출근해서 달 보고 퇴근하는 나날들이 이어지고 있었다.

많은 쇼핑 민원에 혹시라도 실수하지 않을까 걱정이 되어 ‘오늘도 무사히’를 되뇌며 서로를 격려하며 마무리하는 추석 전날이었다.

전복을 선물했는데 수취인에게 확인해 보니 전복은 하나도 없고 아이스박스만 배달되었으니 손해배상을 하라는 내용의 쇼핑민원이었다. 성수기에는 주문량이 많은 나머지 공급업체에서 다른 상품을 보내거나 상품의 수량, 중량이 부족하게 보내는 경우는 있었지만, 내용품이 전혀 없는 상태로 박스만 배달되었다는 민원은 처음이라 당황스러웠다. 공급업체에서 상품을 보내지 않는 실수를 했다면 고객에게는 뭐라고 안내를 해야 할지, 업체에서 손해배상을 해준다고는 할지, 온갖 경우의 수가 떠오르며, 공급업체의 실수가 아니길 바라는 마음으로 업체로 연락을 했다.

담당자가 벌써 고향에 내려가 사무실에 없으니 휴대폰으로 연락해보라고 하는데 귀경길에 올랐을 담당자에게 미안한 마음으로 전화를 걸었다. 다행히 바로 전화 연결이 되어 민원내용을 설명하니, 별다른 확인 없이 포장하면서 내용품을 넣지 않은 것 같으니 연휴 이후에 보내주겠다고 하며 손해배상은 할 수 없다고 말하라는 간단명료(?)한 답변을 들었다.

명절 연휴 전이었기에 연휴 이후에 발송하는 것은 어쩔 수 없다는 것이었으나, 업체 실수였음에도 전혀 미안한 마음이 없는 것 같았고, 다시 보내주면 그만이라는 식의 답변은 너무 성의 없이 느껴졌다. 고객님에게 잘 설명을 드리고 사과를 드려도 이해해 주실 것 같지 않았다. 아무 소득 없이 고객님께 전화를 하는데, 선물한 입장에서 내용품 없이 박스만 배달되었으니 얼마나 황당하고 화가 났을지 손해배상을 요구하는 고객입장이 이해가 되었고 정말 죄송한 마음이 들었다.

고객에게 업체에서 포장하는 과정에서 실수로 전복을 넣지 않아 박스만 배달되었고 명절 연휴 이후에 새로 보내드릴 수 있음을 안내해 드리고 여러 차례 사과를 드리니, 다행히 내 진심이 전달되었는지 감정이 누그러지신 듯 했다.



친정 엄마에게 선물한 상품이라 명절 이후에 배달되는 것은 괜찮으나 업체 실수와 무책임한 사후처리에 관해 지적하시며 손해배상 여부에 대해 다시 확인해 달라고 하셨다.

고객의 입장이 충분히 공감이 되었기에 업체로 다시 연락해서 고객님의 요청사항을 전달했더니 무슨 손해배상이냐며 바쁘면 그럴 수도 있다는 안일한 태도에 화가 났지만, 고객의 입장에서 생각해 줄 것을 요청하며 협상의 마라톤을 시작했습니다.

결국 업체에서는 선물 포장하지 않고 발송하는 상품이지만 전복 1마리를 더 넣어 선물 포장을 해서 발송해 주겠다고 했다. 작은 것이지만 고객님께 뭔가 도움이 된 것 같은 조금은 뿌듯한 마음으로 고객에게 전화했고 업체와 협의한 내용을 안내했다. 고객은 오히려, “아가씨가 무슨 잘못이 있냐”며 중간에서 애써줘서 고맙다고 하시고 명절 즐겁게 보내라고 해주셨다. 오롯이 업체 실수였고 황당하고 화가 났을 상황인데 너그러운 고객을 만나 명절 전날의 설렘을 가지고 가벼운 마음으로 퇴근할 수 있었다. 민원처리를 하다 보면 만나게 되는 고객들의 성향에 따라 업체나 우체국 과실임에도 잘 해결되는 경우가 있다. 특히, 요즘은 블랙컨슈머에 소위 ‘갑질’ 하는 고객도 많은 세상인데 너그럽게 이해해주는 기억에 남는 고객이었다.

“고객님, 넓은 마음 복 받으실 껴예요.”



행복 Story
기쁨 Story

블랙컨슈머 VS 화이트컨슈머

상담파트 김주현B



사람은 정말 다양한 성격을 가지고 있다. 그 중 ‘고객’이라는 타이틀의 사람들 역시 다양한 성격을 지니고 있는데 고객서비스 직업을 가진 사람들이라면 공감할 만한 ‘블랙컨슈머’에 대해 소개하고자 한다. ‘블랙컨슈머’란 악성을 뜻하는 블랙(black)과 소비자란 뜻의 컨슈머(consumer)를 합친 단어로, 보상이나 배상을 노리고 악의적으로 악성 민원을 제기하는 사람을 뜻한다. 블랙컨슈머가 악성 민원을 제기할 경우 기업의 입장에서는 뾰족한 수단이 없을 뿐 아니라, 이러한 악성 민원이 다른 고객들에게도 악의적으로 유파될 경우 기업 이미지에 타격이 올 것을 걱정하기 때문에 기업은 악성 민원인에게 보상을 주는 등 울며 겨자 먹기로 원만한 합의를 하려고 한다.

블랙컨슈머는 이러한 점을 노려 부당하게 큰 보상을 받아내는 사람들인 것이다. 뽕뽕을 쓰며 보상금을 받아내는 블랙컨슈머는 일반 기업 뿐만이 아니라 국가기관에도 마찬가지로 악성 민원을 넣는다.

내가 근무하는 우편고객만족센터로도 정말 많은 블랙컨슈머가 연결이 되고 있다.

인터넷우체국에서 택배 접수를 하려는데 픽업접수하려는 지역이 배달물량이 많아 일시적으로 픽업불가 지역으로 나왔다. 고객은 고객센터로 전화해서 왜 불가지역으로 확인 되냐며 우리 동네를 무시하냐며 당장 픽업을 요구한다. 해당 우체국으로 확인하니 추석성수기가 지난지 얼마 되지 않아 물량이 너무 많고 모든 인원이 분류작업을 같이 하고 있는 상태라서 픽업을 하러 가기엔 무리가 있다고 했다. 고객에게 양해를 구했으나 도저히 양해가 되지 않았다. 고객은 달동네도 아니고 강남이었으면 픽업중지를 했겠냐며 오히려 이로 인해 집값 떨어지면 책임 질거냐며 불만을 제기했다.

통화를 종료하지 않고 장시간 같은 얘길 반복하더니 본인의 황금 같은 소중한 시간을 허비했다며 정신적 피해보상과 물질적 피해보상이 거론되었다.



우리 우편고객만족센터로 연결되는 블랙컨슈머의 한 예이다.

반면, 화이트컨슈머도 있다. 화이트컨슈머란 블랙의 반대말인 화이트(White)컨슈머로 따뜻한 가치를 지닌 소비자로 기업과 더불어 상생하는 마음으로 정직한 권리를 행사하고 비판보다는 발전적 제안을 하며 소비자의 사회적 책임을 다하겠다는 고객이다.

우리 고객센터에도 이런 화이트컨슈머도 많이 연결되고 있다.

블랙컨슈머 사례와 비슷한 문의로 연결된 고객이다. 픽업주소로 검색하니 방문불가로 확인되어 문의를 주셨고 고객에게 물량이 많아 일시적으로 방문픽업이 제한된 것이라고 안내했다. 고객은 이해는 하지만 ‘방문불가’의 문구만 있는 것이 불편하다고 정중히 말씀하시고 관련 내용을 미리 공지했으면 좋겠다고 의견을 제시했다. 이 고객은 고객의 입장에서 충분히 불편할 수 있는 상황을 말씀하셨고, 이 내용을 전달받은 나는 담당 부서로 고객의 불편사항을 건의, 개선 여부를 확인하였고 3일 후 인터넷우체국 우체국택배 화면의 오른쪽 택배공지사항에 ‘우체국택배 예약 신청 시 유의사항’으로 공지가 되었다. 고객에게 내용을 피드백하니 본인의 요청사항을 잘 반영해 주었다며 고마워하셨고 고객도 나도 뿌듯해 하며 종료할 수 있었다.

이처럼 화이트컨슈머는 불편사항에 대해 정당한 의견제시와 정직한 요구를 하고 결국 고객도 기업도 모두가 윈윈(win-win) 할 수 있는 밑거름이 된다. 기업과 고객이 상생하고 서로를 돕는 정직한 고객의 권리는 우리 모두가 지녀야 할 따뜻한 고객 가치가 아닐까 싶다.

행복 Story
기쁨 Story

이제 원격도 해 드립니다

전문(무인)파트 이은정

인터넷우체국 전문파트에 들어온 지는 벌써 3년 6개월이다.

전문파트에서는 인터넷우체국의 기본적인 환경 설정 방법과 고객의 주소록을 받아서 에러를 찾고 업로드 할 수 있도록 도와주는 역할을 진행했다. 그리고 올해부터는 정보센터에서 했던 원격지원 업무까지도 전문파트에서 처리하고 있다. 그동안 PC 및 인터넷의 관련 지식이 없는 고객이 전화 연결되면 이런저런 탐색 질문을 해도 고객이 잘 이해를 못하는 경우가 많고, 날이 갈수록 고객의 요구조건은 많아지고 PC사양도 업그레이드가 되는데 인터넷우체국 시스템이 발맞추어 가지 못하는 부분들 때문에 답답함이 있다.

하루는 연세가 지긋하신 할아버님이 e-그린우편을 이용하시는데 편집툴 설치가 안 된다면서 통화한 적이 있었는데 시작부터 난관이었다.

설치가 안 된다고 하여 설치방법을 안내해 드리면서

“고객님, 우선 바탕화면으로 이동해 주세요?”

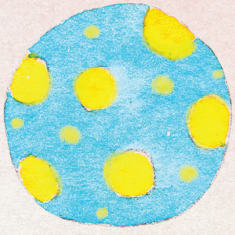
“바탕화면이 뭐요?”

“고객님, 지금 모니터에 무슨 화면 보이세요.”

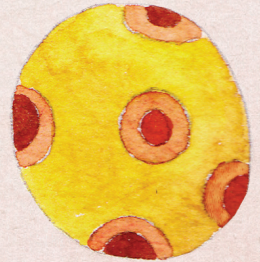
“파란 언덕이요.”

“... 그 화면이 바탕화면이에요.”





이렇듯 서로 동문서답을 하는 듯 시간이 많이 지체되고 피로도가 가중되는 일이 잦다.
그런데 원격지원을 이관을 받아 처리하니 고객 PC를 직접 확인하고 설정도 할 수 있어
바로 처리가 가능하다 보니 시간이 단축되고 효율적으로 처리 할 수 있게 되어 고객들
의 만족도도 높아졌고 일의 능률도 상승됐다.
그리고 그러한 사례들을 전문파트 전원이 공유하고 의견을 나눔으로써 고객문의에 보
다 신속히 대응할 수 있게 되었다.
정보센터로 질의하고 요청했던 부분들을 이제는 우리가 정보센터로 전달하고 전달된
내용들이 우체국에 공유된다. 불편사항들이 개선된 부분을 보면 나의 자리에 더욱 책임
감과 보람을 느낀다.
아직은 부족하지만 더욱 노력하여 보다 효율적이고 편리하게 고객이 인터넷 우체국을
이용할 수 있도록 고객만족에 최선을 다하겠다.



healing

흙을 밟는
느낌이 좋고,
나무들의
깨끗한 숨결이 좋으며,
바람에 묻어 오는
산꽃의 향이 좋아
산을 좋아합니다.



흙 내음과 나무의 숨결을 느끼다 오름산악회

오름산악회장 안진숙



저는 산을 좋아합니다. 흙을 밟는 느낌과, 나무들의 깨끗한 숨결이 좋으며, 바람에 묻어 오는 산꽃의 향이 좋아 산을 좋아합니다. 또, 계절마다 변화하는 풍경은 정말 이루 말할 수 없습니다. 그래서 시간이 주어질 때마다 저는 산을 오릅니다. 그러나 최근 회사와 집만 반복하며 하루 하루를 무의미하게 보내고 있었던 것 같습니다. 하루의 거의 대부분 시간을 회사에서 바빠 움직이다 보면 쉬는 날엔 쉬고 싶은 마음에 집밖을 거의 나가지 않았던 것 같습니다. 그러다 문득 '아, 여유가 너무 없구나'라

는 생각이 들 때가 있었습니다. 제 주위에 있는 친구들이나 직원들을 보면 대부분 등산을 싫어한다고 합니다. 이유는 힘들기 때문입니다. 하지만 막상 등산을 하게 되면 주위 풍경에 맑은 공기에 탄성을 터트리며 너무들 좋아합니다. 그래서 '산악회를 한번 만들어 볼까'하고 동호회 모임을 해봤습니다.

생각보다 많은 인원이 모였고 지금의 '오름산악회'가 탄생되었습니다. 산악동호회 결성 이후 2015년 1월 새해 첫달 바로 첫 산행을 시작했습니다.



정상에 올라
풍경과 맑은 공기에 탄성을 터트리며
함께 좋아하는 동료들을 보면
어느새 힐링 되는 느낌이 찾아온다.



첫 산행의 목적지는 예봉산 정상이었습니다. 매섭고 차가운 바람에 ‘처음부터 너무 무리했나’ 하는 생각도 들었지만 회원들은 힘들지만 정상에 올랐다는 성취감에 표정은 밝아 보였습니다. 서로가 앞에서 끌어 주고, 뒤에서 밀며 한명도 뒤처지지 않고 함께 정상에 오를 수 있었습니다. 이후 2월, 2015년 을미년 안전산행을 기원하는 시산제를 북한산 자락에서 지냈습니다. 1, 2월을 연달아 일정을 소화했지만 이후에는 다른 행사들로 날짜를 잡지 못하다가 4개월이 지난 6월에 다시 모일 수 있었습니다.

세 번째 산행은 용봉산!

충남 홍성에 자리한 용봉산은 해발 381m로 나지막한 산이지만 다양한 바위로 이뤄져서 홍성의 금강산이라고 합니다. 금강산은 비록 아직 못 가봤지만 그만큼 멋진 거라는 생각이 들었습니다. 여름 휴가가 한창인 8월 네 번째 산행을 진행했습니다. 경기도 소재 성주산으로 올라 소래산으로 향했습니다. 한여름 무더위에 모두 무사히 산행을 마칠 수 있을까 걱정을 했었지만 다행히 산 입구에 들어서니 나무 그늘이 펼쳐져 있어 오히려 시원하게 산행할 수 있었고,

산 정상에서 마시는 시원한 막걸리 한 잔에 한여름 더위가 말끔히 가시는 것 같았습니다.

이렇게 계획했던 최소 4번의 산행을 진행했습니다. 산을 좋아했지만 이렇게 직원들과 직접 계획하고 실행하니 더 뜻깊은 산행이 되었던 것 같습니다. 2015년 오름산악회 여러분들의 열정을 그대로 이어 2016년에도 계속 활동을 하겠습니다.

회원이 아니어도 괜찮습니다. 저희 산악회에서는
상담사 여러분의 적극적인 참여를 환영합니다.
언제라도 함께 해 주시길 부탁드립니다.





사진동호회장 **현애진**

일상의 모습들,
편안함이 묻어나는
사진들로
누구든지 사진에 대해
이야기꽃을
피울 수 있다.

요즘 '셀카', '셀피' 모르는 사람들이 없습니다. 남는 건 사진밖에 없다는 얘기도 있습니다. 그냥 지나칠 수 있는 장소, 사물, 느낌, 감정을 공유하고 간직하고 싶기 때문이라는 생각이 듭니다. 정말 황홀합니다.

저는 이 세상 모든 사람들에게 사진에 대한 관심이 있다고 확신합니다. 원래 저는 사진에 큰 관심이 없었습니다. 사실 약간은 호기심은 있었다고 해야 할 것 같네요. 하지만 지금은 애정 폭발!! 사진이 너무 좋습니다.

8년 전 사내 여러 동호회가 생길 때 전 사진동호회에 가입했습니다. 처음 동호회 시작 당시에 저는 카메라도 없었고 단지 직원들과 회사 밖에서 따로 만나 놀면서 친해지는 것이 좋아서 가입했습니다. 그리고 모임에 참석하면서 어쩔수 없이 사진에 대해



알게 되었고 알아야만 했었습니다. 그래서 바로 중고 카메라를 구매해서 사진을 찍게 되었습니다.

지금도 저는 아마추어입니다. 아직도 많이 부족하지만 찍힌 사진들은 날이 갈수록 완성도가 높아진다는 느낌은 듭니다.

제일 좋은 건 저의 만족도가 높아졌다는 겁니다. 그동안 입회와 탈퇴가 많았지만 초창기 멤버들이 남아있고 새로 들어온 회원들도 왕성한 활동을 하고 있습니다. 고객 상담을 하다 보니 점심시간 이외는 동료들과 이야기를 나누기가 어려운데 일부 비용을 회사에서 지원받아 회사 밖에서 친목을 형성할 수 있어 너무 행복합니다. 그래서 저희 사진동호회에서는 정기적으로 자체 전시회로 개최하곤 했습니다. 이번에는 전사 사진공모가 있었지만 조만간 우편고객만족센터 사진동호회에서 멋진작품으로 전시회를 할 예정입니다. 비싼 카메라도 필요 없습니다. 모델이 되어 주시면 되니까요.

우리 사진동호회는 항상 열려 있느니
관심 있으신 분들은 언제든지 참여해주세요!





스트라이크~ 매력에 빠지다

레포츠(볼링)동호회

레포츠동호회장 정지영



저는 운동을 좋아하는 편은 아닙니다. 왜냐면 힘들고 재미없기 때문입니다. 그런데 유일하게 재미와 흥미를 느끼는 운동이 있는데 그건 바로 볼링입니다! 레포츠동호회를 친한 옆 동료에 의해 억지로 가입했다가 접하게 된 볼링! 세상에~ 너무너무 신나고 재미있는 운동이었습니다. 보기에겐 쉬워 보여 운동이라고 생각하지 않았는데 자세도 중요했고 집중력도 필요로 하는 고난도의 운동이었습니다. 하지만 승부욕이 강한 저에게는 어떻게든 10개의 핀을 쓰러트려야 했기 때문에 열심히 배우기 시작했습니다. 볼링장을 가는 횟수가 늘어날 때마다 저의 실력도 좋아졌습니다. 공이 옆으로 빠지는 횟수가 줄었다고 하는 게 더 쉬운 표현인 듯 하네요!

회사생활을 하면서 업무 외에 취미생활을 하거나 운동을 하는 것이 참 쉽지 않았는데 우연히 접하게 된 볼링의 매력에 흠뻑 빠졌습니다.

저 멀리 있는 10개의 핀이 내가 굴린 이 공으로 쓰러지는 순간에 들리는 그 소리! '꽉' 하는 그 소리는 쾌감을 주는 동시에 스트레스가 짹~ 사라지는 듯합니다.

그리고 점점 실력이 늘어가는 나의 모습을 보면서 받는 뿌듯함과 성취감은 말로 표현할 수 없습니다.

또한 상대방이 되었든 내가 되었든 스트라이크를 쳤을 때나 실수를 해서 공이 빠졌을 때 같이 환호하고 격려해주는 볼링의 보이지 않는 룰! 제가 볼링에 빠지게 된 가장 큰 매력입니다.

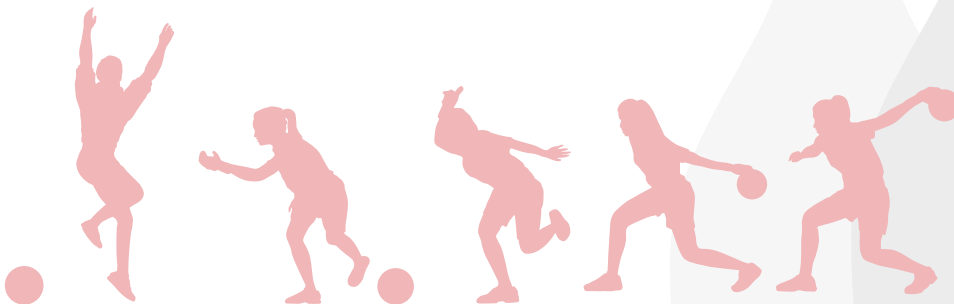
스포츠라는 게 여러 가지 많은 제약이 따르기 마련인데 볼링은 남녀노소 상관없이 같이 즐길 수 있어 참 좋은 것 같습니다.

마음 잘 통하는 동호회 회원들과 볼링을 통해 함께 웃고 즐거워하면서 몸도 마음도 건강해지는 것을 느끼고 그러다 보니 업무도 더 효율적인 성과를 이루게 되지 않았나 싶습니다.



서로 같이
환호하고 격려해주는
볼링의 보이지 않는 룰!
제가 볼링에 빠지게 된
가장 큰 매력이죠.

여러분들도 오늘 퇴근하고 볼링 한 게임!
치러 가는 건 어떨까요?



영화동호회



영화동호회장 연정희



지친 하루의 피로를 날려줄 그녀들의 발칙한 일탈

직장인들이 힘든 하루하루를 보내며 가장 기다리고 고대하는 시간은 언제일까요? 월급날일까요?

월급은 매일 받을 수가 없지만, '오늘도 무사히 보냈구나.'라며 하루를 마무리할 수 있는 '퇴근시간'이 아닐까요. (으호호, 생각만해도 흐뭇^^)

동료들끼리 가끔 모여 남편 뒷담화, 상사 뒷담화, 아이들 자랑 등 수다만으로 해결이 안되는 뭔가 부족함이 있습니다. 그 부족함을 가끔 깰 수 있는 일탈을 우리 영화동호회를 통해 해소하고 있는데 그 중에서도 우리 영동인들에게 오늘은 정말로 기다리고 기다리던, 핫한~ '미스터 쇼'를 보러가기로 한 그날입니다.(약)





성인 여자만 볼 수 있다는 ‘미스터 쇼’ 기대를 넘어 설레기까지!!
 혹시라도 늦을까 우리 영동인들은 한 명, 두 명 모이기 시작합니다.
 이번 모임에서는 특별히 드레스코드(블랙 or 화이트 or 레드)를
 공지했고 제대로 수행한 그녀들!! 그녀들을 위한, 그녀들에 의
 한, 그녀들의 ‘미스터 쇼’를 보러 갑니다.

‘여성들이여, 욕망을 깨워라!’라는 광고카피가 있긴 했지만 그양
 야한 공연이 아닌 유쾌하고 즐거운 공연이었습니다. 특히 우리
 영동인 회원들과 정신없이 시간가는 줄 모르고 즐길 수 있어서
 너무 좋았습니다!

가끔 이런 일탈도 가능한 영화동호회! 여러분은 어떨 때 영화를,
 연극을, 뮤지컬을 보러가게 되나요?

좋은 사람과 같이 시간을 보내고 싶거나 슬플고 힘들 때, 눈물샘
 을 자극하는 최루성 영화를 보며 한바탕 눈물을 흘리고 난 후의
 그 흥가분함을 한번쯤은 다들 느껴보셨을 겁니다.

또 좋은 사람과 같이 유쾌하고 즐거운 연극을 뮤지컬을 보며 같
 이 어깨를 맞대고 킥킥거리며 거리며 공감의 눈빛을 주고 받기도
 합니다.

이것이 바로 우리들의 힐링이죠.

우리 영동인과 같이 힐링하고 싶으신 분! 함께 해요~!

Mr. 미스터쇼

SHOW

FOR LADIES ONLY





우리 리본동호회는 3년 전 같은 파트였던 조미숙, 구명선 그리고 저 이렇게 셋이서 업무 스트레스를 풀 수 있는 뭔가를 찾다가 아이가 있던 미숙이의 의견으로 리본공예를 배우러 다니게 되었습니다.

마침, 사내바자회에서 재능 기부로 리본공예로 만든 카네이션을 요청했고 바자회를 본 동료들이 동호회를 결성해 리본공예 스킬을 공유하자고 했습니다. 그래서 우리 리본동호회가 탄생하게 되었습니다. 감성노동을 하는 우리 직원들에게는 항상 스트레스가 많은데 리본공예는 작업에 집중하느라 잡념도 사라지고 감정컨트롤할 수 있는

시간이 됩니다. 그리고 동호회를 통해 눈으로만 보던 것을 직접 만들면서 나름의 성취감에 자신감도 많이 생긴 것 같습니다.

우리 리본공예 동호회 회원들을 소개하겠습니다.

전문파트에서 무인우체국 상담을 담당하는 상순이!

딸 둘을 키우다 보니 머리끈이나 머리띠를 많이 필요로 하는데 그때마다 사서 해줬는데 직접 만들어서 해주니 딸들이 엄마 대단하다며 예쁘다고 말해준다고 합니다.



손끝으로 리블리하게
변화시킬 수 있는
매력 넘치는 리본을
나만의 스타일로
작품을 만들다.

특히 일 때문에 늦게 퇴근하면 싫어하는 아이들이 리본공예로 늦는다고 하면 괜찮다고 이쁜 것 많이 만들어 오라고 한답니다.

민원관리파트에서 게시판 상담을 담당하는 정림이!

정림이에게는 아들이 하나 있는데 우리 중에서 제일 열심히 하고 있습니다. 그래서 물었더니 올해 7살인 아들이 여자 친구들한테 인기가 많아서 여자친구들에게 선물해 주려고 한답니다.

전문파트 무인우체국 상담을 상순이와 같이하는 명수!

명수는 만들어 보고는 싶지만 손재주가 없어서 망설였는데 도전 한다는 생각으로 하게 되었다고 합니다. 막상 완성된 본인의 작품을 보더니 자신감이 많이 오른 명수는 지금은 우리 중에서 실력이 가장 좋습니다. 다른 회원들도 리본을 함께 만들면서 업무로 쌓인 스트레스를 도란도란 이야기를 하며 풀 수 있고, 업무 이외에 동료들과 보내는 시간이 있어 좋다고 합니다. 무엇보다 취미가 생겨서 자기발전의 기회로 삼을 수 있었다고 합니다.

이렇게 동호회 사람들이 기뻐하고 즐거워하는 모습을 보니 더 열심히 해야겠다는 생각이 들고 지금 내가 하고 있는 업무에도 활력소가 됩니다.

**결국 저의 열정을 북돋아 주는 동호회 회원들!
내년에도 더 멋진 작품을 만들어 봅시다!**



내 동생 달래와 산타

CS파트 이해원



저에게는 12살, 11살 귀여운 동생이 있습니다.

12살 달래는 여자아이, 11살 산타는 남자아이입니다.

두 아이 모두 시추로 사랑스런 녀석들이랍니다. 달래는 식탐이 많아 뭐든지 먹을 준비가 되어 있는 먹보입니다. 그런 달래가 얼마 전 식음을 전폐하고 아무것도 먹지 않아서 얼마나 놀랐던지... 맛있는 고기 그리고 좋아하는 고구마를 쥐도 고개를 확확 돌리며 먹지 않아 곡기를 끊은 지 반나절! 평소 시와 너무나 다른 달래를 보며 겁이 나서 바로 병원으로 달려갔습니다. 노령견이다 보니 심장과 고혈압이 있는데 이번엔 신장도 좋지 않다고 합니다. 병원에서 청천벽력으로 길어야 3개월밖에 못산다는 시한부 선고를 내렸습니다. 얼마나 놀랐는지 다시는 생각하고 싶지 않은 순간이었습니니다. 다행히 지금은 약을 먹으면서 시한부 기간이었던 3개월을 훌쩍 넘기고 있습니다.

또 다른 동생 산타는 조금 사연이 있는 녀석입니다. 제가 예전에 동물병원에서 아르바이트 하던 시절 동물병원에서 분양을 위해 대기하던 녀석이었습니다. 어릴 때 어찌나 못생겼던지... 새끼치곤 덩치도 커서 분양이 될까 걱정하던 아이였는데, 병원에 자주 오시던 분이 키우던 강아지의 동생을 만들어 준다면 산타를 입양했었습니다.

그때 토토라는 이름으로 가족을 만나던 녀석은 일주일 만에 '파보'라는 병에 걸려 파양을 당하고 말았습니다. 옛말에 사람보다 무서운게 정이라는 말이 있듯이, 아파서 파양당한 아이를 보니 제가 키워야겠다는 생각이 들더군요. 그렇게 산타는 저희 가족이 되었습니다.

어릴 때 크고 못생겼던 산타는 크면서 훈남으로 멋있게 잘 자라고 있습니다. 산타는 '강아지' 인데도 귀찮게 하는 걸 싫어하는 '고양이' 같은 일명 '냥아지'로 혼자 있고 사색하는 걸 좋아합니다.



아파서 파양당한
아이를 보니
제가 키워야겠다는
생각이 들더군요.
그렇게 산타는
저희 가족이
되었습니다.

산타와 다르게 달래는 항상 누군가 옆에서 엉덩이를 붙이고 있는 걸 좋아합니다. 두 녀석은 생긴 건 비슷하게 생겼지만 성격은 정반대인 사랑스런 제 동생들입니다. 강아지도 짐승한테 너무 유난 떠는거 아니냐고 말하는 분들이 있습니다. 하지만 달래와 산타는 저에게 가족입니다. 제가 집에 들어가면 언제나 반갑게 맞이해주고, 저랑 같이 잠들고 일어나며, 함께해 온 시간이 벌써 10년이 넘습니다.

DOG는 GOD이 본인 대신 인간에게 무한한 사랑을 전해줄 동물로 자신의 이름을 거꾸로 따서 인간에게 보내셨다는 이야기가 있다고 합니다. 그래서 그런 충성심과 사랑을 갖고 우리와 함께 살아가고 있는 거라고 하는데 100% 공감합니다.

제가 외롭거나 우울할 때 기쁠 때도 항상 함께 있어주는 달래와 산타가 있어 오늘도 행복합니다.



제가 외롭거나
우울할 때 기쁠 때도
항상 함께 있어주는
달래와 산타가 있어
오늘도 **행복**합니다.

냥이들과 함께하며 느끼는 일상의 위로

QA파트 함혜진



회사를 다니면서 매일 아침 핸드폰에서 울리는 알람소리에 잠이 깬지만, 약 4개월 전부터 저의 아침 기상시간은 조금 다르게 시작됩니다.

매일 새벽 6시, 머리맡에서
'냐옹~ 냥~'

바로 4개월 전부터 반려하기 시작한 노르웨이 숲 고양이 두 남매, 이번 연도 1월에 태어난 '시나'와 3월에 태어난 '시루' 중 동생인 '시루'의 목소리입니다. 저의 하루 시작은 '냐옹~'의 알람소리를 듣고 일어나 밥그릇이나 물그릇을 채워주고 아이들의 화장실을 청소한 후 출근 준비를 합니다.

예전부터 동물을 좋아했고 그 중 고양이를 제일 좋아했지만 동물을 무서워하시는 어머니와 함께 생활을 하다 보니 쉽사리 함께할 생각을 하지 못했습니다. 하지만 올해 결혼 생활을 시작하고 처음으로 부모님과 떨어져 살게 되면서 신랑, 부모님과의 충분한 상의 끝에 저의 평생 숙원이었던 '집사 생활'을 시작하게 됐습니다. 여기서 '집사 생활'이란 고양이는 강아지에 비해서는 독립성이 강하고, 같이 사는 사람을 '주인'이라기보다 배고프면 밥을 주고 화장실을 치워주는 사람으로 생각하는 것 같다고 해서 고양이를 반려하는 사람들 대부분이 본인을 '집사'라고 지칭하기 때문에 불리는 단어입니다.

우리 집 아이들 소개를 먼저 하자면, 우선 새침때기 '시나'는 부끄럽지만 이름 짓는 걸 정말 못하는 제가 고심 끝에 여자애라는 이유로 '가시나'에서





냥이들로 인해
소소한 웃음을
짓게 되고
살다보면
느낄 수밖에 없는
스트레스를
나도 모르게 잊는
나 자신의 모습을
발견한다.



‘시나’만 따와 이름을 붙여줬습니다. 이 녀석은 정말 고양이답다는 말이 절로 나올 정도로 아직도 저나 신랑의 손길을 허락하지 않고 자기만의 생활을 즐기는 타입입니다. 그리고 동생 ‘시루’는 하얀색 털에 곳곳에 작은 노란 점들이 보이는데 그게 마치 콩고물 올라간 시루떡 같은 느낌이라 ‘시루’라는 이름을 붙여주게 되었습니다. ‘시루’는 누나인 ‘시나’와 정반대로 강아지 같은, 아니 강아지보다 더한 애교와 성격을 가진 녀석으로 눈만 마주쳐도 고양이들이 기분 좋을 때 내는 소리인 ‘골골~’ 소리를 내며 마치 날 엄마 보듯 어딜 가든 졸졸졸 따라오는 녀석입니다.

이 아이들을 데려와 함께 생활하기 시작하면서 여러 가지 불편한 점들이 생겼습니다. 예를 들자면 여기저기 날리는 아이들의 털 때문에 아침, 저녁으로 청소기를 돌리고 때가 되면 아이들의 화장실과 밥그릇을 살피는 부분들입니다.

주변 사람들은 털도 날리고 계속 관리를 해줘야 하는 그런 귀찮은 것을 뭐 때문에 사서 하냐고 하기도 하고 아이가 생기면 좋지 않라며 키우지 말라고 합니다.

하지만 이런 말들은 이 녀석들이 주는 특별한 위로와 기쁨을 몰라서 하는 사람들의 말이라니 하고 한 귀로 듣고 넘기곤 합니다.

시루가 아침마다 일어나라 재촉할 때, 일어나서 잘 잤느냐고 인사하면 마치 알아들은 것처럼 꼬박꼬박 대답을 해줄 때, 저녁에 퇴근하고 돌아와 문을 열고 들어오

면 마치 강아지처럼 뛰어나와 마중 나와 줄 때, 마치 사람인 것처럼 배를 드러내고 누워있거나 태평하게 이상한 자세로 누워 자는 모습을 보여 줄 때, 한 번씩 먼저 다가와 만져달라는 듯 비벼댈 때, 시나가 시루처럼 살갑게 굴진 않지만 한 번 씩 예상치 못했던 행동을 함으로써 웃을 일을 만들어 줄 때, 직접적으로 만져 달라, 자기를 봐 달라 표현하진 않지만 눈치 채지 못한 사이 어느새 제 근처에서 어슬렁대고 있음을 느낄 때 등 별 것 아닌 그저 일상의 모습이지만 소소한 웃음을 짓게 되고, 이럴 때 살다보면 느낄 수밖에 없는 스트레스를 나도 모르게 잊는 나 자신의 모습을 발견합니다.

요즈음 느끼는 건 누군가에게 직접적으로 위로 받고, 사랑 받으면서 소위 얘기하는 ‘힐링’이라는 걸 할 수도 있겠지만, 그 뿐만 아니라 내가 누군가를 사랑하고 보살피면서 느끼는 감정이 힐링에 도움이 된다는 것입니다.

일상에 지치고, 위로 받을 곳이 없다고 생각하시는 분들께서는 꼭 고양이가 아니더라도 저처럼 사랑받는 것 뿐만 아니라 사랑하고 보살필 대상을 찾아보시것도 좋을 것 같습니다.





나의 직업은 우편고객만족센터에서 고객상담을 하는 '상담사'이다.
또 다른 나의 직업은 라틴 음악에 흥겨운 '살사'를 추는 '살사인'이다.
2008년, 그동안 배우고 싶었지만 용기가 없어 배우지 못했던 살사를 혼자
강습소에 신청하면서 도전했다. 살사라는 춤이 생각보다 쉽지 않았고 어려
워서 이 춤에 어떤 매력이 있는 건지 인내심을 갖고 배워나갔다.
살사는 초급-초중급-준중급-중급 순으로 진행되는데 한 클래스가 끝날
때마다 100명이 넘는 선·후배들 앞에서 수료식을 하게 된다.

나, 또 다른 나

상담파트 한지은

다양한 사람들이
오로지 살사라는 춤 하나로
모일 수 있다는 점이
경이로웠다.



처음엔 민망하기도 하고 많은 사람 앞에서 춤을 춘다는 것이 숨고만 싶었는데 이것이 매력으로 다가오기 시작했다.

평소 쑥스러움을 많이 타던 나는 연습을 하며 자신감이 생기기 시작했고, 연습을 하면 할수록 더 잘하고 싶어졌다. 많은 사람들이 나를 응원해 주고 환호해 주는 것이 너무 신이 났다.

즐기다 보니 어느새 동호회에서 다른 회원들도 지도하고, 연말엔 공연팀에서 공연도 하면서 너무 즐겁게 즐기고 있다.

현재 살사동호회 내에서도 댄스팀 정단원이기도 한 나는, 2014년 대회에서 파트너인 남편과 팀원들이 참가해 단체전 1위라는 영광도 얻었다.

7년 동안 또 다른 나로 다른 삶을 살게 해준 살사는 무료한 나의 일상에 ‘열정’이라는 에너지를 심어줬다. 그리고 현재 남편을 살사를 통해 만나게 되었으니 내 인생에 살사는 매우 큰 의미이다.



“자, 여러분~ Shall We Dance?”



우정가족 여러분 파이팅!

CS파트 임나영



어렸을 적 기억 속에 우체국은 동그랗게 손질된 사철나무가 일자로 늘어선, 태극기가 펄럭이고 있는 우리 동네의 한 귀퉁이를 차지하고 있었습니다.

늘 등하굣길에 지나게 되는 우체국과 빨간 오토바이를 타고 다니는 집배원아저씨는 반들반들한 갈색가방에서 집집마다 월급 봉투를 놓아주고 가는 자상한 아저씨였지요. 그렇게 우체국은 오랜 시간 깨닫지는 못했지만 우리가 항상 이용을 하고 있었던 곳이었습니다. 하지만 제 기억 저 끝자락에 있었던 우체국에 대한 기억과는 달리 우편고객만족센터에서 근무를 하게 되면서 몰랐던 우체국의 다른 이면을 보게 되었습니다.

우체국에서 제일 바쁜 집배원들! 새벽 이른 시간부터 우편물 분류작업과 PDA 등록을 하고 나서야 우체국에서 출국 준비를 하고 정해진 시일에 우편물을 배송하기 위해 점심 챙겨 드실 시간이 부족해 못 드시거나 김밥 한 줄로 힘든 업무를 견뎌내곤 합니다. 귀국 후에도 도착하는 우편물의 구분작업과 미처리우편물 등록작업 등 우체국 집배원들의 출퇴근 시간은 물량에 따라 결정된다는 말을 새삼 깨닫게 됩니다.

또한 창구에서는 고객의 우편물을 정확하게 접수하기 위해 우편번호를 맞게 입력을 한 것인지, 주소지는 잘 입력을 했는지 세심



하게 살펴야 하고, 대기고객이 발생하게 되면 고객들이 불편해 하실까 염려되어 허리 한 번 펴 시간도, 화장실 가기도 마음 편치 않을 때가 많습니다. 때로는 전달하는 마음과는 다르게 오해가 생기는 경우도 있습니다.

아련한 기억 속에 남아있는 추억의 우체국과는 다른 모습을 CS 강사로서 전국 우체국을 다니며 새롭게 경험하고 있습니다. 그리고 그 속에서 직원 분들의 이야기를 머리와 마음 속에 담고 있습니다. 현업의 열악한 환경 속에서도 고객의 편의와 만족을 위해 사명감 없이는 할 수 없는 업무를 하고 있음에도 또 다른 고객의 목소리를 듣기 위해, 미처 알지 못했던 고객들의 마음을 새기기 위해, CS강의를 신청하고 고객의 소리와 고객센터 이야기를 경청해 주시는 직원 분들을 앞에 있노라면 마음에 잔잔한 파동이 울립니다. 우체국 직원분들은 본인의 일에 대한 자부심과 뿌듯함 그리고 그동안 힘들었던 일들에 대한 생각과 더 잘하고 싶은 열정이 느껴지기 때문이겠지요.

그 열정이 제게는 감동이 되고, 또 다른 배움을 찾게 하고 ‘앞으로의 어떤 이야기를 풀어야 하나’라는 숙제를 안겨주게 됩니다. 그리고 다시 한 번 전국 방방곡곡 우체국을 찾아가게 되는 힘이 됩니다.

강의 마지막 멘트를 다시 한 번 외쳐 봅니다.



현업의 열악한 환경 속에서도
미처 알지 못했던 고객의 소리와
고객센터 이야기를 경청해 주시는
직원 분들 앞에 있노라면
마음에 잔잔한 파동이 울립니다.

“열정을 넘어 고객감동으로
우정가족 여러분 파이팅!”



고객들에게
노력할 수 있습니다

이해관계의 선두주자 혜용씨

상담파트 리더 정은정



우편고객만족센터의 지킴이 역할을 톡톡히 하는 그녀. 고객 대기가 솟구쳐 오를때 센터장님이 마구마구 미소 지을 수 있도록 콜 응답률에 적극적으로 나서는 참신한 상담사. 팀원들에겐 언제나 노력하는 모습으로 솔선수범을 몸소 보여주는 의젓한 맏언니로서 책임을 다할 줄 아는 멋진 리더. 신입들의 미흡한 이관도 미소로 화답하고 괜찮다고 다독일 줄 아는 이관계의 든든한 선두주자. 어머니를 사랑하는 애인처럼 챙겨주고 걱정과 안부를 따뜻하게 속삭일 줄 아는 살가운 딸~!!

남을 판단하기에 앞서 늘 본인을 진정으로 낫출 줄 알며 아주.오래된 개그코드로 때때로 웃음을 주기도 하지만 사투의 어려움을 함께 마음으로 이해하며 힘들수록 더 많이 웃으라고 미소 지어주는 여인. 누군가가 미워질 때 '더 많이 사랑해'를 외치라며 그렇게 살자고 '같이 다짐해 주는 의리녀' **이혜용 리더**를 항상 사랑하고 언제나 힘차게 응원합니다.

상담파트 리더 이혜용



아름답고 든든한 나의 지원군 명애 선배!

매일 출근하는 영중로 83에 위치한 나의직장 우편고객만족센터. 어느덧 세상 어느 곳보다 친근하고 정겨운 곳이 되었습니다. 가장 힘든 민원을 책임지고 처리하는 민원관리파트는 파트장님을 비롯해 모든 팀원들이 능숙한 업무와 성실함으로 상담사들을 대신해 어려운 민원건들을 처리하고 있는데 그 중 **임명애 선배**에게는 특히 고마운 마음이 가장 큼니다.

입사 초기 같은 상담부서에 배치되었을 때 본인의 업무가 있음에도 틈틈이 실제 상담에 도움되는 소중한 팁을 알려주었고 한번은 강성으로 민원을 제기하는 고객으로 힘들어 할 때 본인도 바쁜 상황임에도 메시지를 통해 사후처리 방법과 고객님께 양해 구할 수 있는 적절한 멘트를 실시간으로 보내주어 큰 도움을 주었습니다. 또한 당시 신도림 사옥엔 사내식당이 없어서 도시락을 준비하거나 외식을 해야 했는데 내 몫까지 준비해 따뜻한 점심식사를 할 수 있도록 해주었습니다. 나로 인해 힘든 상황이 많았을 텐데 한 번도 힘든 내색 보인 적 없는 아름다운 나의 지원군입니다.

전문파트의 돌돌이 은정 선배

‘국제우편전문가’ 하면 어느 누가 딱~ 떠오르시나요?
우편고객만족센터에는 전문파트가 있습니다. 그 중에서도 최고
중의 최고라면 당연히 은정 선배를 빼 놓고 얘기할 수 없을 것 같
습니다.

저희 민원관리파트도 국제우편물의 민원 처리 중 행방조사 청구
등 업무처리에 있어서 상세 부분을 고객들이 문의하는 경우가 많
이 있습니다. 그럴 때마다 special한 그녀, **이은정 선배**가 있어서
아무런 망설임 없이 그냥 뛰어 가게 되지요. 본인 일로 바쁠텐데
도 일부러 열까지, 매우 전문적이고 고퀄리티의 답변과 상세한 설
명을 해 주셔서 정말 너무나 든든합니다!

팀 이름에 적합한 전문적인 지식을 갖추고 고객과 동료들 두루두
루 배려하며 묵묵히 일하는 이은정 선배는 칭찬받아 마땅하기에
널리널리 알리고 싶습니다.^^

누구라도 어려움이 생겼을 때는 저처럼 망설이지 말고 꼭 찾아주
세요, 이은정 이용권 ^^



민원관리파트 임명애

제진희 강사님은 QA팀에 있으면서 항상 상담사들을 위해 교육하
고, 정확한 전달을 위해 노력하는 직원입니다.
한결같이 밝은 표정으로 직원들에게 인사하는 모습을 칭찬합니
다. 정말 밝은 미소의 소유자입니다. 대화를 하고 있으면 기분이
저절로 좋아집니다.

아무리 큰 잘못이 있더라도 모두 용서해 줄 수 있을 것 같고, 목
소리에도 상냥함이 묻어나 정말 QA파트에 강사 자질이 충분하다
고 생각합니다.

모니터링의 문의사항으로 질문이 잦아도 질문을 할 때마다 정
말 친절하게 답변을 잘해줍니다.
앞으로도 지금처럼 변함없이 친절하고 밝은 모습으로 우리에게
도움이 되는 멋진 직원이길 바랍니다.



전문(우인)파트 이은정

상냥한 진희 강사님!

포근한 용여사!

용은정 상담사를 아시는 분들은 모두 그렇지~! 하고 생각하셨을 텐데요.
가끔은 천진스러운 아이같은 얼굴로, 때론 엄마의 포근함이 느껴지는 부드러운 미소로 언제나 밝게 인사를 하고 그 미소가 수화기 넘어 고객에게도 보일 듯한 친절함 상담을 하며 주변사람을 기분 좋게 만들어주는 그녀의 모습들이 이번 칭찬릴레이의 주인공으로 손꼽는 이유입니다.
그동안 쌓아온 업무지식과 노하우를 아낌없이 후배들에게 전하고 아직 업무가 낯설은 후배들의 마음을 헤아릴 줄 아는 따뜻하고 멘토로의 역할도 충실히 하는 모습도 칭찬해 주고 싶습니다.
본인이 가진 무한 긍정 에너지를 한껏 발휘하며 업무에서, 동료와의 관계에서, 두 아이의 엄마로서도 빛을 내는 그 모습이 아름답습니다.



QA파트 강사 제진희

우리 센터에서 열심히 하지 않고 잘 하지 않는 사람이 누가 있겠습니까. 누구 한 사람을 칭찬하는 것은 어려운 일이지만, 그럼에도 불구하고 한사람 쇼핑(OB)파트에 전유나 상담사를 칭찬합니다.
성수기 기간 동안 지원업무를 하면서 제가 느낀 전유나 상담사는 자신의 업무에 책임감이 강했고 남들보다 좀 더 일찍 출근하는 성실함과 맡은 일에 최선을 다하고 노력하는 모습에 멋진 사람이라 생각했습니다. 본인이 아는 것에 안주하지 않고 배우고 알아보려는 노력을 멈추지 않고, 본인을 높이기 보다는 남을 더 높여주는 법을 아는 겸손을 가진 사람이라고 생각했습니다.
우리가 함께 같은 일을 하고 함께 하는 지금 이 순간, 서로에게 잘 하고 있다고 응원해 줄 수 있는 동료가 있으신가요? 우리의 수많은 동료들 모두 그러하겠지만, 저에게는 전유나 상담사가 그렇습니다. 서로에게 힘이 되어주고 서로 응원해주는 그런 동료이자 친구로 오랫동안 계속되었으면 좋겠습니다.



상담파트 용은정

겸손하고
아름다운 그녀
전유나 ♥

나를 웃게 하는 따뜻한 여인 순영씨!



쇼핑(OB)파트 전유나



상담파트 김순영

칭찬과 격려로 달라진 나!

장소 불문하고 얼굴을 뼈끔히 내밀며 “언니~안녕하세요.”라고 늘 반갑게 먼저 웃으며 반겨주는 참 따뜻한 친구가 있습니다.

김순영 상담사는 많은 이들에게 먼저 다가가 해맑게 웃으며 대화를 시도합니다. 갈수록 각박해지는 세상에서 자기 것을 누군가와 나눈다는 게 쉽지 않을 텐데 손 크게 내 것을 나누고 베풀면서 그 안에서 따뜻함을 만들어 냅니다.

언젠가 하루 종일 유독 힘든 민원만 접하게 된 날이었습니다. 그 날 식당에서 마주쳤는데 닭살 돋는 애칭과 장난 가득한 얼굴로 반갑게 인사하는 모습에 저도 모르게 힘들던 몸이 스르르 눈 녹듯 녹으면서 그냥 웃게 되었습니다.

나이는 저보다 어리지만 김순영 상담사를 보면서 저도 힘을 불어 넣어 주는 역할을 해나가야겠다는 생각을 많이 하게 되었습니다. 마음의 온도를 높여주는 김순영 상담사를 보면 행복해집니다.

회사동료가 칭찬을 했다는 말에 ‘칭찬을 받을 정도 잘하지 못했는데 누구지?’ 무척이나 놀라고 궁금했습니다.

쇼핑파트 **전유나** 상담사란 소리에 다시 한 번 놀랐습니다.

신입시절 염치불구하고 전유나상담사에게 쇼핑건에 대해서 문의하면 바쁜 와중에도 최대의 답변을 주었고 처리방법에 대해서도 팁을 주고 마무리는 항상 힘내라는 응원이었습니다. 힘든 하루하루를 보낸 나에게 힘내라는 응원은 마른 사막에 오아시스처럼 제 마음을 감동으로 젖게 했습니다.

힘든 고비를 넘긴 후부터는 힘들다는 마음보다는 나를 응원해주는 사람들의 기운을 받아 힘내자라고 생각이 바뀌었고 고객에게 먼 저 다가가 들어주고 성실히 문의내용을 답변하는 등 근무태도도 적극적으로 바뀌게 되었습니다.

힘들 때 아낌없는 칭찬과 응원으로 힘든 고비를 넘긴 걸 교훈삼아 지금 힘들어 할 다른 상담사를 칭찬하고 응원하면서 힘이 되어 줄 수 있는 상담사가 되고 싶고 그렇게 하려고 성실히 노력할 것입니다.

설레는 생일 선물

언제나 여행은 가족과 함께 한다. 즐겁고 재미도 있지만 한 번쯤은 나만의 여행을 즐기고 싶을 때도 있다. 그런데 그런 날이 선물처럼 왔다.

내 생일을 알기라도 한 것일까? 회사에서 우수사원을 대상으로 제주도 여행을 보내주었다.

봄이란 계절, 가만히 있어도 괜히 맘이 들뜨고 설레는 계절인데 제주도를 가게 된다는 소식에 여고생처럼 들뜬 마음으로 하루하루를 손꼽아 기다렸다. 드디어 출발 당일, 집에서 공항으로 가는 길마저도 너무 설레었다. 공항에 도착하고 나니 처음 보는 직원도 있고 얼굴은 몇 번 마주쳤지만 거의 잘 모르는 직원들이 대부분이었다. 나름 오래 근무했는데 이렇게 많은 동료들을 몰랐다니! 살짝 반성도 됐다. 서로 잘 모르지만 모두들 들뜬 표정으로 얼굴에는 웃음꽃이 가득했다. 여기저기 수다들이 멈추지 않았다. 제주도에 발을 내딛는 순간, 공기도 하늘도 서울과 달라 보이는 것이 내 마음을 뽕 뚫리게 해주었다.

내가 없는 동안 일 속에 파묻혀 있을 나의 대무자 형은이에게 조금은 미안한 마음이 들었지만, 이내 여행기간만큼은 다 잊어버리고 즐기기로 했다. 우리의 여행은 전문 가이드의 안내를 받아 관광이 시작됐다. 재미있는 박물관 구경도 하고 이런저런 우스꽝스러운 포즈로 사진도 찍었다. 나이가 들면서 사진 찍기를 멀리하던 나인데 그래도 수줍게 한 장 한 장 찍고 있었다. 어디를 가든 깔깔깔 웃음소리가 멈추지 않았다. 맛있는 음식들이 어찌나 유혹하던지 다이어트는 저 멀리 떠나가 버린 상태였다. 영화 속의 한 장면처럼 바다에서 요트를 타고 럭셔리한 간식과 와인까지! '이런 호사를 여기서 누리보는구나.' 싶었다. 요트 위에서 파스한 햇볕 아래 모델처럼 선글라스를 쓰고 머리를 날리며 품도 잡아 보고 생애 처음 배낭시도 해봤다. 섬 속에 섬 우도는 너무 좋았다. 제주를 여러 차례 갔었지만, 우도는 처음이었는데 우도에 도착해보니 유채꽃이 나를 반겨주었다. 알고 보니 우도는 땅콩을 재배하기 전에 유채꽃을 채워둔다고 하는데 우리는 운 좋게 유채꽃이 만발한 우도를 볼 수 있었다. 유채꽃밭으로 들어가자 정말 발끝부터 머리끝까지 유채꽃이 나를 감싸고 있었다. 여기를 봐도 노란색, 저기를 봐도 노란색.

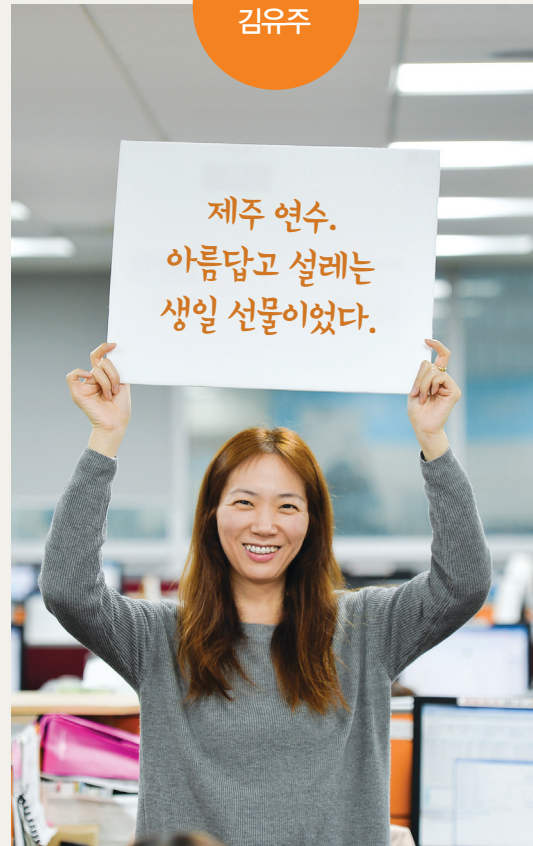
너무도 아름답고 마음이 따뜻했던 여행.

하나 하나 모두 다 적고 싶지만 너무 많아 나머지는 내 마음 속에 간직하려 한다.

엄마, 아내가 아닌 오랜만에 느껴볼 수 있었던 나 김유주의 시간. 작은 것 하나 하나에 느낄 수 있었던 아름다움과 설렘의 순간들로 아직까지 내 마음 속에 남아 있다.

ICC
김유주

제주 연수.
아름답고 설레는
생일 선물이었다.





전문(무인)파트
이상순

한라산아 내가 왔다!!

5년 만에 다시 가게 되는 우수직원
제주 연수! 한껏 부풀었던 마음 때
문인지 학창시절 수학여행 전날처
럼 제대로 잠 못 이루고 새벽을 맞
이했다.

공항에는 이미 함께할 분들이 여
럿 와 있었고 탑승수속 후 비행기
는 이내 이륙했다. 이륙하는 순간
갑자기 놀이동산을 방불케 하는 비
명소리가 터져 나왔다. 다름 아닌
비행기를 처음 타보는 초등학교 수
학여행단이었는데, 덕분에 지루한
비행시간을 간간이 들리는 비명소
리로 즐겁게 보낼 수 있었다.

가장 먼저 맞이하는 야자수가 제
주임을 확인해 주었고, 출발할 때
쌀쌀했던 서울 날씨와 달리 제주
는 그야말로 봄날처럼 따뜻했다.
눈매가 하루방을 닮은 여성 가이드
의 안내를 따라 한림공원 관람

후 해물전골과 옥돔구이를 먹었는데, 역시나 제주의 바다내음이 너무 좋아
서 앞으로의 식사가 계속 기대되었다. 첫째 날 가장 기억에 남는 건 역시나
처음으로 타본 요트체험이었다. 요트에서 와인도 마셔보고, 직접 낚시해서
잡은 생선을 회로 먹는 맛이란~~ 크하~~ ‘이런 맛에 강태공들이 낚시를
하나보다.’란 생각이 들었다.

둘째 날은 돈내코-윗세오름-영실로 이어지는 한라산 등반이 예약되어 있
었다. 한라산 등산은 처음이라 내심 기대도 되었고, 등산해본 지 오래되어
잘할 수 있을지 걱정도 많이 되었다. 돈내코에서 출발한 지 얼마 안되어 역
시나 나는 가장 후미로 오르게 되었고, 둘째 날 합류하신 원장님을 만나게
되었다. 우리보다 늦게 출발하셨는데 벌써 저만치 앞서 가시는 원장님을
보니 나의 체력이 역시나 저질 체력인 것 같아 부끄러웠다. ‘놀명 쉬멍 걸
으멍’이라는 단어로 스스로를 위로하며 천천히 걷기를 5시간 반. 드디어
윗세오름에 올랐고 가장 맛있다는 컵라면을 먹게 되었는데, 역시나 산해진
미 도시락보다는 컵라면이 최고였다. 하산은 2시간 코스로 나름 짧은 코스
였지만 올라갈 때처럼 내려오는 코스도 역시 가장 쫄쫄였다. 하산 후 먹은
회정식은 제주 바다를 그대로 옮겨 놓은 듯했고 생신을 맞으신 원장님과
함께 우리도 또한 즐거운 시간을 보내게 되었다.



민원관리파트
최현화

감성치유 따뜻한 소통 만들기



아직은 꽃샘추위로 쌀쌀한 3월 어느 날, 아침 일찍 천안행 기차에 설레는 맘으로 몸을 실었다. 입사 8년 만에 처음으로 우정공무원교육원을 간다는 것만으로도 어제 밤부터 마음이 두근두근 했던 것 같다.

‘나의 감성 치유하기’, ‘고객과의 따뜻한 소통 만들기’, ‘불만 고객과도 행복해지는 법’, ‘행복한 삶을 위한 힐링캠프’라는 큰 목표를 가지고 참석하게 된 교육! 어떤 내용으로 어떤 분들과 함께 하게 될까 하는 궁금증도 교육원이 가까워지는 만큼 커지고 있었다.

3월의 교육원은 이제야 푸른 새싹이 막 싹을 틔울 때라 아직은 추워 보였으나 확 트인 전경을 보는 것만으로도 기분이 좋아졌다. 강의실에서의 서먹함도 잠시 자기소개 시간이 지나고 강의시간이 늘어날수록 우체국이라는 공통점과 나만의 친화력으로 금방 즐거운 분위기를 만들 수 있었던 것 같다.

강의 중에는 팀별로 조를 짜서 진행하는게 많았다. 힐링에 맞는 감성치유와 경험담을 토대로 팀대항 게임이 많았는데 내 몸 속 모든 전투본능의 세포들이 살아나기 시작했다. 여러 주무관님들도 처음에는 어색해 하셨지만 곧 몇 마디 말에도 웃음 짓는 즐거운 분위기로 바뀌었다. 그렇게 단합과 소통을 보여준 우리 팀은 첫날부터 1등을 차지하며 즐거운 첫날을 보냈다.

둘째 날은 한결 편안한 아침인사를 눈으로 나누고 미소로 화답하며 출발했다. 고객응대스킬 관련 교육시간에는 고객 응대나 민원유형별 사례 등을 역할연기 형식으로 진행하면서 우체국, 고객센터의 입장을 이해하는 시간을 가지게 되었다. 이미 고객센터에서 역할연기를 많이 해본 명연기자라 물 만난 고기마냥 연기신공을 펼쳤다. 이를 연속 우리 팀이 1등을 하게 되었지만 1등보다는 직접 서로의 입장과 애로사항을 알게 되어서 유익한 시간이 되었다. 맛있는 점심을 푸짐히 먹고는 졸음을 깨우기 위한 체육수업이 진행되었다. 커피체조와 스트레칭도 좋았지만 미남 강사님 때문에 눈도 호강하며 즐거운 시간을 보냈다.

그리고 마지막 날이 되었다.

교육시간이 좋아서 시간가는 줄 몰랐다. 모두들 아쉬운 마음으로 수업에 임했다. 마지막 날 일정답게 숲에서 힐링수업을 했다. 1~2일차 수업에서 어떤 결과를 만들어 내는 수업이었다면 이 수업은 숲을 통해 좋은 생각을 심어주고 정리를 할 수 있게 도움이 되는 교육이었다. 지금도 ‘자신을 다스려야 지친 마음이 치유가 된다’는 말이 기억에 남는다.

이렇게 3일간의 일상 탈출을 통해 감성치유 따뜻한 소통 만들기는 완성되었다. 그리고 소중한 인연을 가지고 더욱 따뜻한 맘으로 나의 자리로 돌아올 수 있었다. 8개월이 지난 지금도 2박 3일 동안의 ‘감성치유’교육은 나에게 큰 위로와 힐링이 되고 있다.

첫 연수? 힐링! 보고서

얼마 만에 타보는 기차인가. 풋풋했던 어린시절을 떠올리며 설렘을 안고 열차에 올랐다. 이미 다녀온 동료들로부터 우정공무원교육원 애길 많이 들었지만 처음 가 본 교육원은 정말 좋았다.

우선 교육원 입구에서 본관으로 가기까지의 길이 오색 단풍으로 너무 예뻐다. 이 곳에서 나는 2박 3일 동안 숙박을 하며 교육을 받는다.

처음 회사에 입사해 교육 받을 때를 제외하고 이렇게 하루 종일 교육 받는 건 정말 오랜만이라 신입시절이 생각났다. 늘 반복되는 상담업무지만 다양한 해진 업무로 인해 늘 새로운 학습과 노력이 필요한 것 같다.

이 과정을 다녀온 동료들에게 국제우편관련 상담은 다른 교육과정보다도 2년 이상 상담업무를 하는 우리 직원들에게 매우 필요한 교육과정이라고 들어서 정말 기대가 되었다.

교육내용은 국제우편물에 대한 사업계획과 앞으로의 전망, 또 자주 발생하는 민원과 민원 예방법 등 실제 업무와는 조금 다른 국제 전반의 다양한 내용을 들을 수 있는 기회여서 신선하게 다가왔다.

아무래도 고객센터에서는 실무업무 위주의 교육이다 보니 업무는 어느 정

도 익숙하지만 실제 국제우편에 대한 동향을 알기는 어려웠는데 다양한 내용의 교육을 접하다보니 실제 업무에도 접목시킬 수 있어 상담에 많은 도움이 되었다. 이 교육과정은 우리 고객센터 뿐만 아니라 각 지방의 우체국 실무자들도 참석했다. 하루 종일 정해져 있는 스케줄대로 수업만 하다보니 서로 친분을 나눌 수 있는 시간이 좀 부족해서 아쉬웠다.

다른 교육 참석자와 서로 소통할 수 있는 시간이 적어서 '서로 소개도 하고 소통할 수 있는 시간이 있었으면 더 좋았을 텐데'라는 생각을 했다.

직장인이라면 다들 그렇겠지만 나 역시 상담업무를 오랫동안 하다 보니 반복되는 업무에 지치고 힘들 때가 있어 슬럼프가 찾아오곤 한다. 그때마다 마음을 다잡아 보려고 하지만 쉽지가 않았는데 이번 교육이 나에게 많은 도움이 되었다. 교육이라는 다소 딱딱한 부분이 있었지만 평상시와 다르게 회사가 아닌 다른 곳에서의 짧은 일탈이 신선함으로 다가왔다. 정말 힐링이었다.

왜 이미 다녀왔던 동료들의 만족도가 높은지 알 수 있었다.

이런 기회가 더 많이, 더 자주 있었으면 좋겠다.

상담파트
김미숙



진정금이 진정금에게 던지는 일문일답

파트장 **진정금**



12년째 우편고객만족센터와
함께 해오셨는데,
처음 어떻게 인연을
맺게 되셨는지요?

아주 우연이었죠, 전 직장을 그만 두고 3개월 정도 재충전의 시간을 가지고 있었
죠. 그런데 가는 곳마다 '우체국'이라는 세글자가 저를 붙잡았어요. 그러다 찾아
낸 우편고객만족센터 입사 모집공고! 혹시 몰라 다른 곳에 입사지원서를 제출했
었지만, 이곳이야말로 나의 꿈을 펼칠 곳이라는 확신과 끌림으로 다른 곳은 외면
한채 면접을 보게 되었고, 합격소식을 간절히 기다리고 기다렸어요. 왜 이리 통
보가 안오는지... 기다리는 시간이 길게 느껴졌던 것 같아요. 나중에 합격했다는
통보를 받고 얼마나 기뻐는지, 지금도 그날의 기억은 생생하게 남아있네요.

처음부터 파트장으로
입사하신건가요?

아니요. 우편고객만족센터 1기 상담사로, 그 명예와 책임감을 느끼며 당당하게
입사했습니다. 처음엔 인터넷우체국 게시판 담당을 맡아, 단순 우편문의부터 민
원까지 다뤄보지 않은 업무가 없을 정도로 다양한 우편서비스를 처리했습니다.
이후 좋은 기회를 통해 교육 강사로 선발되었고(압니다. 운이 좋았죠? ^^) 또 그
이후 사내 SV(파트장) 선발에 도전을 한 저는 드디어 저에 꿈에 한 걸음 다다를
수 있었습니다.

교육강사와 파트장이
될 수 있었던
비결을 알려주세요.

하하, 쑥스럽군요. 비결은 따로 없습니다. 다만 열심히 매순간 최선을 다한 결과
가 아니었나 생각됩니다. 또 다가오는 기회를 놓치지 않고 붙잡았던 것이 비결이
라면 비결입니다. 고객센터 초창기 때는 정말 물어 볼 선배가 없었어요. 우편편
람을 읽고 또 읽고 그렇게 업무를 하나하나 배워갈 수 밖에 없었죠. 나중에는 우
편편람을 거의 외우다시피 했어요. 그게 교육강사할 때 이론적인 바탕이 되었죠.
인터넷우체국 게시판 담당일 때는 고객의 소리를 다양하게 접할 수 있게 되어 저
를 실전에 강하게 만들어줬습니다. 이러한 모든 노력들이 더해진 결과가 제 나름
의 비결입니다 ^^*



근무하시면서
가장 잊지 못하는 일이
있으셨나요?

음... 파트장으로 승진하고 얼마 지나지 않았는데, 우편 업무를 자세히 문의하는 고객으로 인해 상담사가 곤란을 겪고 있었죠. 고객센터에서 안내할 수 있는 한계가 있는데, 그 이상을 원하는 고객이었습니다. 고객이 문의한 내용을 우정사업본부 담당 주무관에게 확인을 한 후 답변을 드렸고, 고객이 방문 예정이었던 우체국으로도 전달해서 그 고객이 방문했을 때 고객이 원하는 업무가 원활하게 처리가 될 수 있었습니다. 며칠 후, 고객으로부터 덕분에 업무가 잘 처리 되었다며 다시 연락을 줬던 그 고객의 감동사레가 기억에 오랫동안 남습니다.

우편고객만족센터에서
힘든 시기를
어떻게 극복하셨나요?

가장 힘들었을 때, 동료들이 가장 힘이 되었던 것 같아요. 가족보다 더 많은 시간을 같이 하고 공통된 업무를 하다 보니 동료들과 제일 공감대가 많기 때문에 가장 좋은 약은 동료들과의 수다라고 생각합니다. 동료들의 수다로 풀고, 공감도 얻고, 많은 도움을 받았던 것 같아요.

본인만의 특별한
노하우나 자부심이
있으시다면?

사람이 하는 업무나 보니, 실수나 잘못된 부분이 생길 수 있잖아요. 그때 바로 인정하고 받아들이 수 있는 자세와 마음가짐!!

후배들에게 해주고 싶은
조언이 있으시다면?

기회가 왔을 때 잡으세요, 저도 아주 우연한 기회에 인터넷게시판을 맡게 되었고, 그 업무를 통해서 교육강사, SV(파트장)까지 되었으니까요. 이리저리 재고하다보면 기회는 날아갑니다. 찾아보면 기회는 항상 주위에 있는 것 같아요.



우편고객 만족센터가 좋은 이유

상담파트 **김은미B**



함께하는 세상이 아름답습니다.

우편고객만족센터에 입사하기 전 잠시 커피에 관심을 갖게 되면서 바리스타 자격증을 취득해 카페에서 근무를 한 적이 있었습니다.

한 인기 드라마에서 한참 바리스타가 붐이었을 때 드라마 속 주인공처럼 낭만적인 직업일 것이라는 막연한 기대로 시작하게 된 부분이 없지 않았죠.

프렌차이즈가 아닌 카페에서 일을 하다보니 원두를 고르는 것부터 관리하는 업무를 맡게 되었습니다.

처음에는 좋아하는 커피향을 하루종일 맡으며 일을 하니 너무 신났습니다.

에스프레소를 하루에 10잔씩 마시며 피곤한 줄도 모르고 일을 했던 것 같아요. 그런데 시간이 지나고 업무에 익숙해지고 보니 막상 제가 하고 싶었던 분야와 달라 조금씩 매력을 잃었고 결국 저는 다른 일을 생각하게 되었습니다.

여러 가지 생각을 하다 도전하게 된 곳이 우편고객만족센터입니다.

고객을 대하는 스킬은 자신있다 생각되어 콜센터는 처음이었지만 도전해 봤습니다. 그러나 인생은 생각대로 흘러가기 어려운 법인가 봅니다. 얼굴을 대면하지 않고 전화상으로만 고객이 요청하는 부분을 만족시킨다는 건 상상했던 것보다 더 힘든 일이었습니다. 표정이 보이지 않으니 어떤 상태인지 가늠하기가 힘들고 저도 목소리만으로 전달을 해야 하니 제 뜻과는 다르게 의사전달이 되기도 하였습니다.



이 업무를 하면서 말의 중요성을 깨달으며 언제부턴가 상대방의 입장에서 한 번 더 생각하고 말하게 되는 저를 발견하게 되었습니다. 어찌보면 저를 한단계 더 성숙한 인간으로 만들어 준 부분인 것 같아요.

얼굴도 모르는 사람들이지만 말 한마디로 상대방의 얼굴에 미소 짓게 하는 일을 하니 고객을 만날 때 설레기도 했습니다. 물론 송곳같은 말들로 가슴 따끔하게 아플 때도 있지만 이런 저런 즐거운 순간들로 인해 힘을 내고 보람을 갖습니다.

고객들이 우편물을 보내는 즐거움과 받는 설렘, 그 고객들의 행복을 전하는 저의 일이, 그리고 이 자리가 너무나 좋습니다. 이곳에서의 값진 시간들을 옆에 있는 동료와 나누며 의미있게 2016년도 이어가고 싶습니다.

우편고객만족센터 여러분 사랑합니다. 화이팅!





줄을 서시오



상담파트 정미영

아~ 벌써 입사한 지 올해로 만9년이 됐네요.

그동안 수많은 경험을 했지만, 아직도 새롭고 끊임없이 변화하는 곳이 지금 내가 근무하고 있는 이곳 우편고객만족센터인 것 같습니다.

항상 가만히 있을 일이 없고 언제 무슨 일이 생길지 모르는 곳이라 늘 긴장해야 하는 곳.

저는 파트타임 관리부터 인큐베이터 리더로 2년 넘게 주로 신입직원들과 함께 하고 있습니다.

신입상담사는 업무에 익숙하지 않다보니, 질문이 상당히 많습니다. 입사 초반 여기저기에서 서로 급하다며 손을 흔들며 저를 애타게 찾아요.

한번은 장염인지, 화장실을 들락날락 하고 있었는데 화장실까지 찾아와 애타게 “리더님”, “리더님”하고 저를 찾길래 무슨 큰일이 생겼나보다 깜짝 놀랐는데 “리더님, 오늘 점심시간 몇시예요?”라는 질문에 황당했던 적도 있었습니다. 그래도 신입 직원들이 잘 따라와 주고 알려준 대로 해보니 잘 해결 되었다며 밝게 웃는 모습을 볼 때면 뿌듯하고 흐뭇합니다.

질문에 빠르고 정확한 답변을 해줘야 하고, 공지사항 하나하나 모두 빠짐없이 챙기다 보니 저도 다시금 업무를 복습하게 되고, 발전하게 되는 것 같습니다.

가끔 주소를 못 알아듣는다며 소리를 지르는 고객, 신입이냐며 다른 상담사 바꾸라는 고객에게 의기소침해지고, 엉뚱한 우체국으로 픽업 시간을 확인해서 우체국에서 싫은 소리를 듣고 와서 고객센터와 맞지 않는 것 같다고 눈물 흘리는 직원들이 있습니다. 그때마다 나도 실수도 하고, 같은 일을 겪었다며 다독여 주면 또 다시 화이팅하는 씩씩한 모습에 저도 많이 노력하고, 도와줘야겠다는 각오를 하게 되고 때로는 상처를 주지 않았나 반성도 하게 됩니다. 어느 정도 적응되어 업무도 익숙해지고, 정도 들고 서로가 편해질 만하면 그들과 헤어집니다.

거의 매달 반복하는 일인데도, 아직도 새로운 만남은 낯설고, 헤어질 때는 항상 아쉬움이 남게 됩니다. 그렇게 잘해 준것도 없는데 식당에서, 화장실에서, 저 멀리서 저를 보고 뛰어와 반갑게 인사해 주는 귀염둥이 후배들이 많이 생기고, 더 잘하고 싶다는 열성적으로 근무하는 후배들의 모습을 볼 때면 리더 하길 잘했다는 생각이 듭니다. 물론 이렇게 적극적이고 오래 함께하지 못 할 때도 많습니다.

다음주면 88기로 입사한 상담사들은 인큐베이터를 떠나 상담파트로 배치가 되고, 신입 파트타임머가 이 자리를 오게 됩니다. 저와 함께하는 시간이 훗날 우수상담사가 될 든든한 밑거름이 되리라는 믿음으로 오늘 또 시작해 봅니다.

자~ 신입여러분 환영 합니다!



환영합니다 새내기 여러분

멘토

상담파트 리더 **전희수**

우편고객만족센터에 입사한 지도 벌써 5년! 처음 입사 했을 때가 생각이 난다.

입사했을 때 모든 것이 처음이고 낯설어 포기할까 고민도 많았었지만 그때마다 같이 걱정해주고 도와주는 동료들이 있어 지금까지 있지 않았나 싶다.

신입직원들이 힘든 고객상담 업무를 할 때 제일 적응이 쉽도록 도움이 되는 것이 멘토·멘티 제도이다. 신입직원은 입사 후 일정기간 교육을 받고 '인큐베이터'라는 팀에서 동기끼리 같은 곳에서 실전업무 습득을 한다. 약 한 달간 근무를 한 후 상담파트로 뿔뿔이 흩어져 근무를 하게 된다.

한 달여 동안 업무는 적응해도 각 파트로 배치가 되면 다시 파트 분위기에 적응해야 하는데 멘토·멘티 제도는 업무뿐만 아니라 고객센터 전반에 대한 이해, 흐름 등 교육자료로 알 수 없는 여러 분위기를 익히게 도와주고 빠르게 융화될 수 있도록 윤활유 역할을 해준다.

난 51기인데 벌써 87기 신입직원이 우리파트에 배치되었다. 시간도 빠르고 그만큼 이직률이 크다는 것이어서 왠지 씁쓸하다.

이번엔 어떤 직원이 배정됐을까? 기대 반 설렘 반으로 기다리고 있었다. 내 멘티는 작고 귀엽고 깔끔한 외모의 신입 직원이었는데 인상이 너무 좋았다. 점심시간에 챙겨서 같이 식사를 하는데 벌써 아이 엄마란다. 낯선 환경과 업무에 적응할 수 있도록 파트원들과 인사를 나누게 하고 비슷한 나이 또래의 친구를 만들어 주었다. 아직 업무에는 서툰 감이 있으나 하나를 알려주면 열을 아는 센스 만점 직원이라 내 기분이 더 좋아졌다.

혹시 일이 힘들어 퇴사하는 건 아닌지, 업무에 적응을 잘하고 있는지 멘토가 되면 멘티에 대한 책임감이 든다.

누구나 각자의 자리에서 부족함 없이 업무 수행하고, 동료들과 잘 어울리길 바라는 건 모든 직장인들의 바람이 아닐까 싶다.

멘토·멘티 제도는 멘토인 나도 그렇지만 분명 멘티인 신입직원들도 만족도가 높다고 들었다. 지금처럼 지속적으로 유지되면서 선·후배 모든 직원들이 서로 도와가며 즐겁고 신나는 분위기를 이어가길 바란다.



잘 부탁드립니다 선배님!!

멘티

상담파트 안주란



처음 팀이 배정이 된 날 나는 눈물이 났습니다. 한 달간 동고동락하며 친해진 동기들과 떨어져서 홀로 낯선 파트로 배정이 되었기 때문입니다. 늘 보호받던 인큐베이트 파트에서 더 치열한 필드로 투입된다는 생각에 부담감이 컸습니다. 그래도 열심히 하리라! 파이팅을 외치며 두근두근 설레는 마음으로 앞으로 일할 파트로 이동했습니다.

‘휴우~’ 우리파트의 파트장님과 리더님과 인사를 하는 순간, 두려움은 사라졌습니다. 따뜻하고 반갑게 맞이해 주셔서安心이 되었습니다.

인큐베이터 파트에 있을 때부터 하루에 200콜씩 받고 상담품질도 우수하고 매달 1등을 놓치지 않는다는 전설의 리더님이 있다고 들었는데... 제가 그 리더님의 파트로 배치되었고 저의 멘토가 되셨습니다. 우리 동기들의 부러움을 한껏 받았습니다.

소문에는 어떤 선배는 전희수 리더님의 업무 노하우를 배우기 위해 1시간씩 일찍 출근해 녹취도 듣고 스크립트도 작성해서 ‘전희수 따라하기’ 라는 것도 했다고 합니다.

우편고객만족센터의 전설이라는 이야기를 들어서 전희수 리더님이 무척 궁금했습니다. ‘뭔가 있을 거야. 어떻게 200콜을 받겠어! 아님 아무것도 안하고 콜만 만나 보지?’ ‘웬지 차갑고 까칠한 사람이 아닐까’ 하는 생각을 했었습니다. 하지만 여성스러운 외모에 유머스러운 반전이 있는 희수 리더님은 정말 매력 만점이었습니다.

희수 리더님이 저의 멘토가 되어 정확하게 꼭 해야 될 말만 하는 상담스킬을 알려주셨습니다. 그래서 전 궁금한게 있을 때마다 멘토인 희수 리더님을 귀찮게 했습니다. 매번 제가 질문을 할 때마다 한번도 짜증내거나 귀찮아 하지 않고 잘 알려주셨습니다. 그런 부분도 너무 감사하고 본받을 점이라고 생각되었습니다.

벌써 저에게도 2기수나 후배들이 생겼습니다. 저도 언젠가는 멘토가 되겠죠? 그렇다면 저도 저의 멘토인 전희수 리더님처럼 멋진 멘토가 될 겁니다.

소중한 경험

상담파트 김선영B



우리 센터는 화요일, 목요일 일주일에 두 번 독거 어르신을 만나고 있다.
그중 매주 화요일, 나는 부산에 계신 할머니께 안부 전화를 드린다.
전화를 드린지 벌써 일년이 넘었는데 아직도 할머니는 전화를 드리는 사람이
누군지 모르고 계신 듯하다.

“누군교?”

“와 전화했능교?”

그동안 50번 넘게 자기소개를 했지만 변함없이 경계를 늦추지 않고 전화를
받으신다. 이제는 그 통명스러운 목소리가 무탈함을 알려주는 신호인 것 같
아 마음이 놓인다.

고객센터에서의 무장된 옷을 벗고 가끔은 응석받이 손녀가 되어, 가끔은 애
교쟁이 며느리가 되어 할머니와 통화를 한다.

할머니께서는 어떤 질문을 해도 무뚝뚝한 대답 뿐이지만 그래도 처음보다
반가움이 묻어있음을 느낄 수 있다.

둘 사이에 대화 주제도 다양해졌다.

이제는 뻘한 날씨 얘기 말고도 편하게 대화를 나눌 수 있다.

지난달에는 내 결혼소식을 알려드렸다. 모르는 사이에서 서로 좋은 소식을
나눌 수 있는 인연이 생긴 것 같아 기쁨이 배가 되었다.

안부전화 드리는 일을 처음 시작했을 때 그저 어색해서 하기 싫었던 기억이
난다.

하지만 지금은 그 어색함이 무색할 정도로 할머니의 안부가 궁금해진다.

정 많은 할머니, 할아버지께서는 소개팅을 시켜주겠다며 강원도로 오라고 하
시고 다이어트 같은 건 하지 말고 밥 잘 먹고 다니라며 날 더 걱정해 주신다.

지금은 매주 2회 내가 알아서 먼저 전화 드리고 챙기게 된다.

우리 어르신들 오랫동안 건강하셨으면 좋겠다.



따뜻한 희망이란...

상담파트 이보람



어느덧 2015년도 끝을 향해 달리고 있습니다. 퐁퐁 싸매고 있어도 추운 요즘, 여러분들은 얼어붙은 삶 속에서 폐부 깊숙이 스미는 외로움과 싸움하고 계신 독거노인 분들에 대해 생각해 보신 적이 있나요?

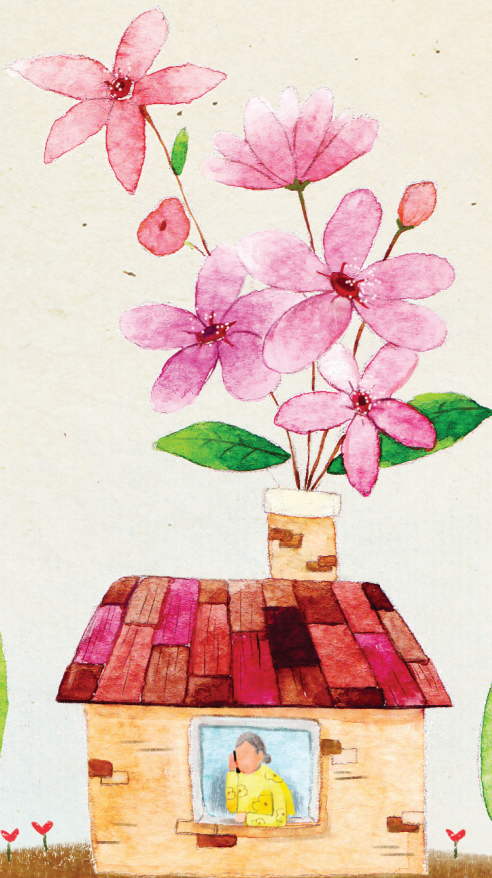
우편고객만족센터에서는 혼자 생활하는 어르신과 결연을 맺어 매주 한 두 차례 안부전화를 드리고 있습니다. 대화를 통해 따뜻한 마음을 전하는 동시에 몸은 불편한 곳은 없는지, 생활에 어려운 점은 무엇인지 등을 파악해 복지기관에 전달을 하고 있습니다. 전 할머니와 나누었던 대화를 통해 깨달은 소소한 사연을 짧게나마 소개해드리려 합니다.

할머니의 바램은 젊은 사람들에 비하면 매우 소박했습니다. 매 끼니 따뜻한 식사를 유지하는 것입니다. 할머니는 어찌 된 사연인지 모르지만 남편도 없고 자식도 없다고 했습니다. 지금은 간혹 자신이 누군지도 기억이 안날 때가 있다고 합니다. 무릎이 시원치 않았어도 걸어 다닐 수 있고, 밥도 혼자 챙겨 먹을 수 있을 때는 간간이 밖에 나가 이웃들과 소통하며 지냈지만, 몸이 불편한 지금은 종종 찾아오는 자원봉사자들하고만 소통을 한다고 합니다. 그마저도 치매로 인해 종종 찾아오는 자원봉사자들의 얼굴도 가물가물할 지경이라고 합니다. 그리고 할머니의 치매를 더욱 악화시킨 것은 할머니와 근처에 살며 수십 년 동안 오가던 장 할머니의 죽음이었습니니다. 가끔씩 찾아오는 복지관 직원들과 목사님 부부 등 많은 분들이 할머니를 챙겨주고 도와주었지만, 오랜 서간 가까이 지내던 장 할머니에 비하면 그 온기는 너무 짧았나 봅니다. 할머니는 장 할머니가 곁에서 돌봐주는 사람 하나 없이 죽음을 맞이하는 것을 보면서 세상 천지에 기댈 곳 없는 자신의 처지를 뼈저리게 깨달았다고 합니다. 이대로 치매가 더욱 심해진다면 요양원으로 갈 수 밖에는 없으니까요.

이전에 할머니는 곧잘 장 할머니와 같이 노래방에 가곤 하셨습니다. 동네 어귀의 허름한 노래방에 가는 시간이 유일하게 할머니들께 허락된 즐거움이자 오락이었기 때문입니다.

치매 어르신의 마지막 바램은 더 이상 기억을 잃어버리기 전에 행복한 추억을 만드는 것이라고 합니다. 노래방을 다녀오고 싶다는 어르신의 바램을 들으며 마음이 아팠습니다.

국내 노인 인구 5명 중 1명이 독거노인이라고 합니다. 빈곤 독거 어르신들의 현실은 어쩌면 고문보다 더 가혹할지 모릅니다. 하루가 다르게 나약해지는 몸, 나아질 기미가 보이지 않는 가난까지... 어르신의 하루는 위태롭게 흘러만 갑니다. 이 추운 가을 전 할머니와 같은 독거노인들이 우리 주변에 곳곳에 계십니다. 조금만 관심을 기울이면 볼 수 있지요. 여러분의 사랑과 관심이 어르신들의 삶에 따뜻한 희망이 되리라 믿습니다.





심시내 매니저



우편고객만족센터에서의 12년을 보내며 엮어내는 행복통통 기쁨배달 10번째 행복스토리...

이번 사례집은 상담사례 뿐 아니라 직원들의 행복스토리, 칭찬 릴레이, 우수직원연수, 독거 어르신과의 만남 등 우리들의 일상의 이야기들을 마음으로 채웠습니다. 응원과 축하메시지로, 감동의 사연과 행복이야기로 10번째 사례집을 함께해주신 원장님, 센터장님이하 모든 직원여러분들께 감사의 말씀을 전합니다. 마음과 마음이 하나되는 열정이 있는 이곳, 여러분과 함께 여서 더욱 행복합니다. 우편고객만족센터 화이팅!!!

심시내 매니저

마음을 향한 행복한 소리,
들려주고 싶은 우리들의 이야기♥

편지함



작년에 이어 상담사례집 행복통통 제작에 참여하게 되면서 올 한 해 동안 또 우리 직원들에게 어떤 일들이 있었는지를 알게 되었습니다.

연세 많은 고객을 위해 고장난 엘리베이터 대신 계단을 통해 배달 한 맘씨 따뜻한 집배원의 사연, 한국말이 서투른 외국인 고객이 잡동사니 내용품을 짬뽕이라고 해서 우스웠던 사연등 재밌고 공감되는 사연들이 올해도 많았습니다.

매년 상담사례집 발간 될 때마다 제작과정은 힘들었지만 상담사례를 보며 직원들의 얼굴 한명 한명이 떠오르면서 뿌듯해 지는 것 같습니다.

오늘도 계속 상담사례집 행복통통은 '마음을 향한 행복한 소리, 들려주고 싶은 우리들의 이야기'로 기록되고 있습니다.

김지영 파트장



김지영 파트장

세상에 단 하나뿐인

고객 “맞춤형” 상품



나만의우표



기본형 (시원한 느낌)
11,200원



홍보형 (따뜻한 느낌)
9,200원



시트형 (깨끗한 느낌)
6,200원

▶ 다량주문시 할인 적용됩니다.

축하카드



일반카드
1,500원



일반카드
2,000원



고급카드
3,000원

생활정보홍보우편서비스



우정사업본부 생활정보홍보우편 서비스란?

중·소상공인이나 백화점, 대형마트 등에서 볼특정인을 대상으로 상품이나 사업을 홍보하기 위하여 홍보물을 직접 제작하거나 우체국에 위탁 제작하여 우편물로 접수하면 우체국에서 배달해주는 서비스

이용문의 : 우편고객만족센터(1588-1300) 또는 가까운 우체국

우정사업본부

우체국 쇼핑



쇼핑에
감동받은 적
있나요?

그녀의 선택
우체국 쇼핑

주문처 : 우체국 | 1588-1300 | mall.epost.kr

배우 하희라

KOREA POST 우체국

“대한민국 최고 수준의 정부 기업 구현”

한국산업의 고객만족도 공공서비스 부문 1위



고객님의 변함없는 신뢰와 사랑에 감사합니다
더 큰 믿음으로 보답하겠습니다!



마음과 마음이 모여 쌓이는
사람의 대화

오늘도 눈물 닦아주는
햇살 같은 그대가 있어
가뭄에 단비를 만나 듯
행복에 젖습니다.

항상 고맙습니다.