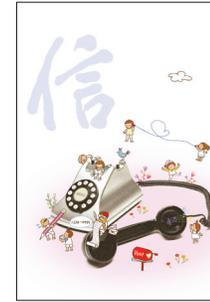
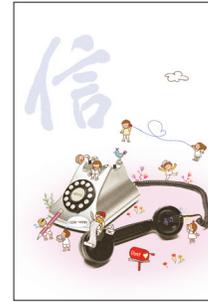
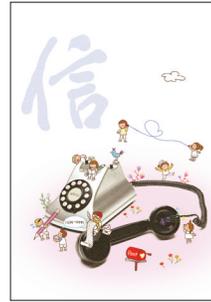
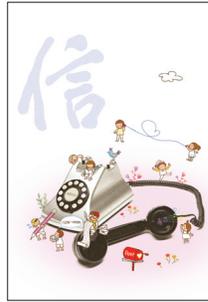
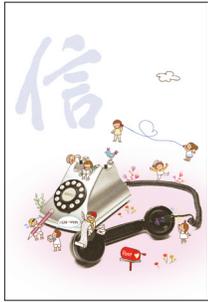


Contents





친절은
세상을 아름답게 한다

한국우편사업지원단 이사장 김 상 원

2012년 임진년(壬辰年)을 뒤로하고 2013년 계사년(癸巳年)을 준비하는 12월입니다. 올 한해 어려운 대내외 환경속에서도 우리 센터는 하늘로 승천하는 용처럼 앞서가는 센터로 도약하기 위하여 많은 노력을 경주하여 왔습니다.

신도림 임시센터에서 영등포 사옥으로의 성공적인 이전과 전문상담팀 운영, 우체국 헬프 데스크 서비스 도입, KSQI 우수콜센터 선정, KS 4년 연속 획득 등 우수한 성과를 거둔 바 있습니다. 이 모든 성과는 우리 센터 상담사 한 사람, 한 사람의 열과 성을 다한 고객응대에서 비롯된 것이라 생각합니다.

올해는 국내외적으로 다사다난했던 한해였습니다. 우리 센터도 최근 들어 어려워진 경제 여건과 나날이 높아지고 있는 고객들의 요구사항이 맞물려 아주 작은 실수도 강성민원이 되는가 하면, 눈에 보이지 않는 언어폭력 또한 부쩍 늘어나 우리 상담사들의 마음을 아프게 하기도 했습니다.

그럼에도 불구하고 우리 센터가 변함없이 고객들로부터 사랑 받을 수 있었던 것은 어려운 여건속에서도 충실히 맡은바 소임을 다하고 있는 상담사 여러분들이 있었기 때문입니다.

이번에 발간하는 7번째 상담사례집에는 가출한 아들이 보낸 어버이날 선물을 받고 아들의 주소를 알고자 했던 어머니의 안타까운 사연, 천주교 교리 시험지 분실로 세례를 못 받아 결혼을 못하게 되었다는 예비 신부, 우체국에서 디지털 전환 신청을 하면 TV를 바꿔준다고 오해하신 할아버님의 이야기까지 상담사 여러분들이 고객과 부대끼면서 느꼈던 행복과 슬픔, 아픔, 고마움 등을 담고 있습니다.

상담사들의 일에 대한 열정과 고객에 대한 믿음과 존경, 그리고 서로를 사랑하는 마음을 고스란히 전해줄 수 있을 거라 믿고 있으며, 이 사례집을 통해 더 많은 사람들이 우리 센터 상담사들의 마음을 읽어주었으면 하는 바람을 가져봅니다.

마지막으로 고객과의 상담으로 바쁜 일과 중에서도 고객을 대하는 마음으로 정성껏 수기를 작성해준 우리 상담사들과 사례집이 나오기까지 물심양면으로 도와주신 우정사업본부 관계자, 추운날씨에 현업에서 고생하시는 모든 분들에게도 감사의 말씀을 전합니다.

2012

우편고객만족센터 신뢰의 해

교류

- ① 경북지방우정청 벤치마킹
- ③ 서울지방우정청 벤치마킹



- ② 우체국 현장체험



- ① 경인지방우정청 벤치마킹
- ③ 우편분야 고객만족 간담회



- ② 충청지방우정청 벤치마킹



2012년 우편고객만족센터 신뢰의 해

연수

- ① 우수직원 제주연수 2기
- ② 우수직원 제주연수 3기
- ③ 우수직원 부산연수



교육

- ① 정주희 교수 올바른 어휘사용과 언어예절
- ② 허유미 강사 컴플레인 응대스킬교육
- ③ 이명자 박사 자기관리와 아름다운 CS
- ④ 이상정 강사 웃음치료교실



2012

우편고객만족센터 신뢰의 해

행사

- ① 제7회 사내강사선발 대회
- ② 화이트데이 행사
- ③ 사랑의 바자회
- ④ 춘계 한마음 체육대회

- ① 멘토링 결연식
- ② 우편고객만족센터 9주년 개소식
- ③ CEO와 함께하는 상담사 간담회
- ④ 고객자문단 간담회



2012 추진 실적

이용고객 편의성 증대를 위한 시스템 개선

- 고객의 요구 부합 IVR(Interactive Voice Response)시스템 개선
 - 고객의 반복 질문 및 종적조회 코드 분류체계 개선 : '12. 5.
 - 채널별 ARS멘트 현행화
- '12. 11. 외국인 전용센터(02-2108-9895), 우체국 Help Desk(02-2108-9800),
행방조사실 전용(02-2108-0069)
- 우체국택배 접수 완료 후 픽업우체국 자동알림 문자 서비스 구축 : '12. 11.

우편서비스 지원을 위한 업무 기능 역할 확대

- 국제우편 및 인터넷우체국, Help Desk 관련 전문 상담파트 신설 : '12. 4.
- 블랙컨슈머에 대한 효과적 대응을 위한 민원전담 남성상담사 채용 : '12. 11.

영등포사옥으로 안정적 이전을 통해 근무환경 최적화

- 상담품질 강화를 위한 소음중화기 설치 및 고객맞이방, 휴게공간 확충
- 임신부 및 산모 상담사를 위한 전용공간 마련
 - 보건복지부와 인구보건복지협회가 공동으로 진행하는 '아기와 엄마가 행복한 방' 선정

인증 획득을 통한 센터 서비스 품질 수준 확보

- 우편고객만족센터 KSQI 우수콜센터 선정 : '12. 4.
 - 선정년도 : '05 ~ '07, '12년 총 4회 / 주관 : 한국능률협회 컨설팅
- 서비스 국가표준(KSS 1006-1) 4년 연속 인증 획득 : '12. 8.
 - 선정년도 : '09 ~ '12년 총 4회 / 주관 : 한국표준협회
- CQM 2.0 3년 연속 인증 획득 : '12. 12.
 - 선정년도 : '10 ~ '12년 총 3회 / 주관 : (사)한국컨택센터협회

대내외 CS전파활동을 통한 현업 CS교육 지원 파트너 역할 강화

- 우체국 CS 강의 지원(8차마킹 수용(18회/278명))
- 지식경제공무원 교육원 CS 일상화교육 동영상 제작 참여

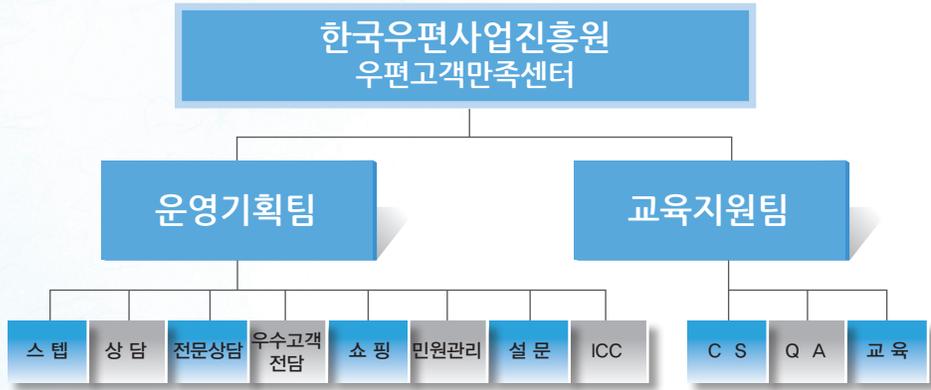
품질 수준 점검 및 개선과제 도출을 위한 외부 자문 실시

- 고객자문단 간담회 개최 : '12. 8.
- 금융고객센터와 상호 모니터링 교차 평가 : '12. 9.

우수인력 프로그램 운영을 통한 인재 양성

- 1인 1전문자격 취득 프로그램을 통하여 텔레마케팅 자격증 4명 취득
- 사내강사 경진대회를 통하여 자체 사내강사 10명 육성

현업관사와 우편고객만족센터의 유대강화를 위한 우편분야 고객만족 관계자 워크숍 개최 : '12. 6.



운영기획팀

- 스텝 핵심성과관리, 고객문의 유형별 통계, 자료 분석
- 상담 우편일반, 택배 접수
- 전문상담 인터넷우체국, 국제우편, Help Desk
- 우수고객전담 우수곡개응대 및 CARE, 우편전문
- 쇼핑 쇼핑업무관리, 쇼핑중점민원관리, 쇼핑게시판관리
- 민원관리 중점민원관리, 인터넷게시판관리
- 설문 우정서비스고객만족도조사(KPCS)
- ICC(국제우편고객만족지원실) 국제우편행방조사업무

교육지원팀

- CS 고객만족 CS활동, 현업CS교육지원
- QA 통화품질관리
- 교육 신입·기존 업무교육 직무지식관리



7번째 상담사례집 발간을 자축하며...

우편고객만족센터장 이 호 영

우편고객만족센터장의 소임을 맡은 지 어느새 2년이 되어갑니다. 부임 첫째, 사례집을 발간하고 사례집에 실린 수기를 설레는 마음으로 읽으면서 고객접점에서 일하시는 상담사들의 노고와 애환을 가슴가득 느꼈던 기억이 납니다.

우리 센터의 발자취라고 할 수 있는 상담사례집은 전국의 수많은 고객과 함께 울고 웃었던 상담사들의 보람, 기쁨, 가슴앓이를 바쁜 일과 중에도 틈틈이 수기로 작성하여 만들어낸 땀방울의 결실입니다.

‘낮선 타국생활에 위안이 되었다.’, ‘진심이 느껴지는 상담은 처음이었다.’, ‘계약이 성사될 수 있도록 도움을 줘서 고맙다’ 등 그동안 고객님들이 보내주신 성원과 같이, 우리 센터는 친구처럼, 내 가족처럼 고객이 언제 어디서든 편리하게 이용할 수 있도록 최선을 다해왔습니다.

또한, 청각 언어장애우를 위한 수화상담, 외국인을 위한 외국어 상담, 독거어르신에게 전화로 안부를 묻는 사랑의 전화까지 사회적 약자를 위한 세심한 배려도 잊지 않고 있습니다.

우리 센터가 설립된 지도 어느새 9년이 넘었습니다. 일평균 4만여명의 고객을 만나면서 고객에게는 감동을, 동료와는 사랑을, 우체국과는 믿음을 쌓아가며 최상의 상담을 위해 끊임없이 진력하여 일구어낸 소중한 시간이었습니다.

상담사 여러분들의 이야기가 고스란히 담겨있는 일곱 번째 상담사례집이전국의 우체국과 관공서를 찾는 수 많은 고객들에게 읽혀지기를 바라며 우리 센터와 교감을 이룰 수 있는 훌륭한 다리가 되기를 기원합니다.

더불어, 우리 센터는 앞으로도 항상 고객의 작은 목소리에도 귀 기울이고 변화의 속도보다 앞서감으로써 고객들에게 더 큰 사랑과 관심을 받을 수 있도록 끊임없이 노력하고 발전해나가겠습니다.

마지막으로 7번째 행복통통 기쁨배달이 나오기까지 수고해주신 모든 분들과, 주인공인 상담사 여러분에게 건강과 행운이 깃들기를 바라며, 다시 한 번 고마움을 전합니다.

다가올 새해도 여러분 모두의 삶이 더욱 풍요로운 한해가 되실 것을 기원합니다. 여러분, 사랑합니다!



추억이 쌓이는 자리

사진동호회 조은영

회사를 입사한지 얼마 되지 않아서 동호회 활동이 있다는 정보를 입수하였고, 동호회 활동 중에서도 사진부에 관심을 갖게 되었습니다.

사진을 잘 찍고 싶은 욕심에 사진부 활동한지 얼마 되지 않아 DSLR D90을 구입하였습니다. 기계를 잘 다루지 못하고, 서투른데다가 처음 다루는 카메라여서 사용법을 공유하고, 어떻게 하면 잘 찍을 수 있을지, 어떤 사진이 잘 찍힌 것인지 이야기하며 동료들과 서로에 대해 알아가는 재미와 우정도 쌓아가며 사진부 활동한 지 벌써 5년이 지났습니다.

2012년 10월 출사 장소는 과천 서울대공원으로 고고씽~ 항상 출사를 하려면 날짜를 잡기가 가장 어렵고, 어렵게 날짜를 잡으면 비가 와서 취소가 되거나 연기가 된 적이 많았지요. 이날도 어김없이 날씨가 좋지 않다는 기상에도 불구하고, 다른 날로 맞추기가 너무 어려워 그냥 강행하기로 하였습니다.

과천 서울대공원역을 나오자 다행히도 비는 오지 않았습니다. 양 갈레로 단풍나무와 은행나무가 준비하여 '아, 가을이구나..' 라는 생각을 다시 한 번 느끼게 하였습니다. 매일 반복되는 일상에서 벗어나 동료들과 길가에서 판매하는 번데기, 떡볶이, 어묵 등으로 군것질을 하며 서로 즐거운 모습을 카메라에 담고, 떨어진 낙엽과 활짝 피어 있는 꽃 앞에서 포즈를 취하고, 잘 정비된 울타리 안에 뛰어다니며 자태를 뽐내는 동물들을 사진으로 남겼습니다.

과천 서울대공원 출사를 마치고 사당동으로 이동하여 간단한 저녁식사를 하며 그



날 찍은 사진을 공유하는 시간을 갖고, 사진 공감 사이트 정비를 논의 하였습니다. 12월 연말 사진부 출사 장소 및 송년 모임은 12월 15일, 날씨를 감안하여 서울의 근교에 가까운 장소를 빌려 출사와 송년회를 하며 2012년을 마감하기로 하였습니다.

사진부에서의 12년 올해는 참 뜻 깊은 해 이기도 합니다. 새로 이사한 회사 1층 로비를 이용하여 사진 전시회를 준비하며 그 동안의 즐거운 추억을 되새기는 시간을 갖기도 하였습니다.

우리가 살아가면서 하루, 한 달, 한 해를 지내며 사진으로 남겨두는 것은 참으로 어렵죠? 서로의 모습을 사진으로 남겨 다시 볼 수 있도록 장을 열어준 멋진 회사가 있어서 행복합니다. 사진부에 등원하고 싶지만 낯설다는 생각에 망설이고 있는 분들이 있으시다면 주저하지 마시고 사진부 회장 최효주님이나 총무인 조은영에게 바로 연락 주세요. ~



아련한 첫사랑을 기억하며...

영화동연 정희

저에게는 첫사랑이 있습니다. 여러분에게도 첫사랑이 있으시겠지요?
 각자의 첫사랑은 어떤 모습으로 기억에 남아 있을까요? 혹은, 어떤 첫 사랑을 만들어가고 있을까요?
 이런 아련함으로 우리를 문학적이고 감성적인 사람으로 만들어준 뮤지컬 “첫사랑♥뮤지컬 김종욱 찾기!” 를 우리 영화 동호회가 지금 만나러 갑니다.
 창작뮤지컬 ‘김종욱 찾기’ 는 오랫동안 대학로에서 수많은 관객들의 선택을 받은 로맨틱 뮤지컬로 손에 꼽히는 작품입니다. 우리 모두가 너무나 기다리고 기다렸던 작품이었죠!
 그런 로맨틱 뮤지컬 ‘김종욱 찾기’ 를 드디어 최고의 미모와 지성을 자랑하는 우리 영동인(영화동호인)들이 다 같이 관람할 기회가 주어졌습니다.
 드디어 그 날, 우리 모두는 저마다의 첫사랑을 만나러 가는 양 곱게 화장을 하고 예쁜 옷을 입고, 설레는 마음으로 타임스퀘어로 향했습니다.
 약 500석의 CGV팝 아트홀은 저마다의 자리로 찾아가는 소음과 각자의 설레임으로 인해 열기가 뜨거워졌고, 뮤지컬 시작



2분 전 우리 영동인들이 마지막으로 착석을 한 뒤 객석에 불이 꺼졌습니다.
 7년 전 떠난 인도여행에서 만난 퍽 선의 각도가 외롭고도 슬프며 낯날에 날카로운 지성이 흘렀던 ‘김종욱’ 이라는 남자와 운명적 만남과 헤어짐 속에서 다시 만날 것을 약속하지만, 만나지 못한 7년. 여전히 첫사랑의 추억에서 벗어나지 못하다 결국 첫사랑 ‘김종욱’ 을 찾기 위해 첫사랑을 찾아줄 남자와 새로운 사랑을 확인하게 되는.....

아!!!! 첫 사랑의 공식적인 이름은 이제 ‘김종욱’ 이 되었습니다.
 나의 김종욱, 여러분의 김종욱은 아마도 무수히 지나가는 차 안의 어떤 사람일 수도 있으며, 아침, 저녁으로 무심히 지나치는 지하철 의 그녀 일수도, 또는, 우리를 찾는 고객들 중의 한 사람일 수도 있습니다. 나 또한 그들 중 한사람의 첫사랑이었을 수도 있구요.

아련하고 그리운 추억의 그 사람..
 뮤지컬을 본 후 각자의 첫사랑에 대해 얘기도 하고, 혼자 22역을 소화한 멀티맨에게 엄지손가락을 치켜 세워주며, 내일 출근해야 한다는 부담감도 잊은 채 우리 영동인들은 수다 삼매경으로 빠져 들었습니다.
 영동인의 막둥이인 나영이는 지금 사귀고 있는 남친과 인연을 얘기하며 눈빛을 반짝였고, 저는 첫 만남에 손을 처음 잡았던 21살 때 얘기를 하며, 이렇듯 시간가는 줄 모르고 말이죠.

누구 또 우리 영동인들과 첫사랑에 대해 얘기 나누고 싶은 분 안 계실까요?
 절찬 상영 중인 우리 영화동호회~ 조기에 매진(?)될 수 있으니 서둘러 가입 바랍니다.
 이번 영화동호회에서 뮤지컬을 관람할 수 있도록 도움주신 여러분께 감사드립니다. ~~~

우렁각시들의 사랑의 바자회로 초대합니다~^^~

김 주 리

우편고객만족센터는 개소이래 공익 나눔과 사회 공헌에 적극적인 노력을 기울이고 있으며, 센터의 다양한 인력을 활용한 아이디어를 제안하여 여러 가지 공익 사업을 추진하고 있습니다.

그 중에서도 2012년 분기별 진행했던 '사랑의 바자회' 행사는 모든 진행이 센터 직원들의 한마음 한뜻으로 이루어져 그 뜻이 더욱 의미 있었습니다.

센터 전 직원들이 마음을 담은 소장품을 기증하고, 비가 주룩주룩 오는 봄날에도, 그늘한 점 없는 여름 땀별에서도, 손발이 쫄쫄 얼어 오들오들 떨던 겨울에도 어려운 이웃을 생각하는 따뜻한 마음으로 기증품을 직접 판매하면서 온정과 기쁨을 함께 나누었습니다.

올해 바자회가 더 빛났던 이유는 동대문 전통시장 및 중소기업유통센터와 제휴하여 전통시장 활성화 및 소상공인 지원에도 힘썼고, 미처 판매되지 못한 기증품은 아름다운 재단에 기부하여 자원 재활용 운동에도 동참했다는 것입니다.

이렇듯 우리 바자회는 따뜻한 마음과 좋은 뜻이 어우러져 후원금 모으기 뿐만 아니라 사회적 역할까지 톡톡히 한 몫을 해 냈습니다.

흠.. 이쯤에서 저희가 1년 동안 바자회로 모은 수익금이 얼~~마나 되는지 궁금하시죠?

정답은 무려 200만원!!!! 내년에는 그 2배인 400만원을 목표로 예상하고 있습니다.

작은 행사였지만 전 직원들이 나눔에 대한 관심을 갖고 직접 참여하면서 어느 큰 행사 못지않게 뜻 깊고 보람되는 시간이었다 할 수 있습니다.

이렇게 알뜰살뜰하게 모은 기금은 소외계층에게 후원금으로 쓰이게 됩니다. 비록 큰 금액은 아닐 수 있지만 도움이 필요한 이웃에게 작은 보탬이 되었으면 하는 바램입니다.

이 글을 읽어주시는 여러분들도 처음 저희들처럼 생각만 하고 계셨을 텐데요, 어려운 이웃에 대한 사랑 나눔을 일상 속에서 아주 자그마한 것부터 시작하셨으면 좋겠고요, 더불어 아름다운 마음씨를 가진 우편고객만족센터 봉사동호회 우렁각시들이 더욱 많은 활동 할 수 있도록 응원해 주시면 감사하겠습니다.

앞으로 우리센터의 바자회는 지속됩니다.

바자회 소장품 기증도 좋고, 구매자로도 좋으니 2013년 바자회에는 더욱 아낌 없는 관심과 참여, 사랑 부탁드립니다. 감사합니다.



기부천사 봉사활동을 마치고..

성 미 현



고등학생 때 자원봉사라는 걸 해본 이후로 사실 성인이 되어 자원봉사를 하는 건 처음입니다. 항상 마음만 있지 행동으로 옮기질 못하고 있었죠. 그런데 회사에서 흥천에 있는 고아원에 자원봉사를 갈 수 있는

기회가 생겨 바로 저요! 저요! 를 외치고 신청을 했습니다. 전날 밤 저는 아이들과 놀아줄 방법이 고민도 되고 어떠한 일을 하고 오게 될지 무척이나 설레어 잠을 제대로 이루지 못했습니다.

그런데 가는 날이 장날! 아이들이 현장체험을 떠나 고아원이 텅텅 비었습니다. 서운한 마음이 들었지만 고아원 내에 아이들 사진을 부착하거나 알림사항을 전달하는 게시판을 만드는 작업을 열심히 하기로 했습니다. 제가 한 꾸밈 하거든요.^^

해맑은 아이들에게 어울리는 파랑, 노랑 색상의 도화지와 액세서리들을 고른 다음 동료직원들과 머리를 맞대가며 디자인을 구상해 보았습니다. 게시판 외에 알록달록 풍선아트와 화분도 같이 준비하면서 말이죠.

우리가 만든 아기자기하고 예쁜 게시판을 보며 아이들이 밝게 웃어주며 기뻐할 모습을 떠올리니 시간 가는 줄도 모르고 무척이나 즐거운 작업을 했습니다.

남자 직원들은 편하게 일할 수 있는 작업복으로 갈아입고 복도와 각 방들을 반짝반짝 윤기가 나도록 닦으며 열심히 청소를 하였습니다.

무지개 색깔의 풍선작품이 완성이 되어서 아이들이 다니는 복도와 입구 곳곳에 풍선을 다는 작업을 하였습니다. 서투는 솜씨였지만 풍선아트와 게시판이 완성되자 원장님께서서는 아이들이 정말 좋아할 만한 깜짝 선물이 될 거라며 함박웃음을 지으셨습니다.

그 외에도 아이들 방에는 회사에서 직접 포장한 간식 선물상자를 놓았고, 센터장님께서서는 아이들이 방문을 열 때 기분 좋은 느낌이 났으면 좋겠다고 하시며 준비해 간 화분을 각방마다 넣어 주셨습니다.

아이들이 도착해서 방을 보면 산타클로스가 왔다 간 것처럼 좋아할 걸 생각하니 아~ 이런 것이 봉사의 기쁨인가 라는 생각에 오히려 제가 행복해 지는 것을 느꼈습니다. 아이들이 예쁜 화분을 잘 키우면서 아이들의 꿈도 새록새록 키워나갔으면 좋겠습니다.





다음에 또 기회가 된다면 아이들과 다 같이 놀기도 하고 사진도 많이 찍고, 이름표를 만들어서 문에도 걸어주고 좋아할만한 것들도 더 많이 해주고 싶습니다.

평일에 당일로 홍천까지 이동하고 다음날 출근하여 업무하는데 조금은 피곤했지만 참으로 뜻 깊고 의미 있는 시간을 보낸 것 같습니다.

다음에 기회가 되면 더 좋은 솜씨^^로 재능을 기부하여 많은 사람들이 행복하게 미소 지을 수 있도록 최선을 다하겠습니다.





9월의 따뜻한 마음

상담 7파트
김영옥

때는 9월 중순. 우리나라의 가장 큰 명절인 추석에 있는 달이라 한참 우편고객만족센터가 바쁜 때였습니다. 8월말 교육을 마치고 업무를 시작하게 된 저는 전화벨이 울리면 잔뜩 긴장을 하면서 전화를 받게 됩니다.

그날도 울리는 전화벨 소리에 마음을 진정시키고 제발 민원건만 아니기를 바라면서 전화를 받았습니다.

저 멀리서 나이가 지긋하신 할머니님의 음성이 들려왔습니다.

“네~ 수고하십니다. 제가 외출한 사이에 택배가 하나왔는데 앞집 아저씨가 우리 건 줄 알고 받아놨네요. 내가 독거노인인데 우리 집으로 온 물건이 아니야. 이거 생물이거 같은데 주인은 얼마나 기다리겠수. 빨리 찾아줘야지.”

할머니의 목소리에서 진심으로 주인을 찾아줘야겠다는 마음이 느껴졌습니다.

저는 감사드린다는 말과 함께 등기번호 확인을 부탁드립니다. 그러자 할머니는 물품이 밖에 있다며 잠시 기다려 달라고 하셨습니다.

전혀 귀찮은 내색을 하지 않으시며 밖으로 나가시는 소리가 들리더니 조금 후에 ‘꽁꽁’ 애써서 우편물을 옮겨 오는 소리가 들렸습니다.

“음, 내가 백내장이라 눈이 잘 안보여요. 안경을 써야겠어요. 잠시만요.”

불러주신 등기번호로 확인을 해 보니 12-3번지로 가야할 우편물이 13-2번지로 잘못 배달이 되었습니다. 담당 집배원님과 확인 후 다시 수거하러 방문하겠

다는 말씀을 전하기 위해 할머니께 연락을 했습니다.

“고객님이 계신 장소로 집배원님이 방문해서 물품을 수거한다고 합니다. 전화 주셔서 정말 감사합니다.”

“에고, 고마워요. 주인은 얼마나 기다리겠어요.” 하시며 저에게 다시 고맙다고 말씀하십니다. 웬지 모르게 마음 한구석이 쩡해져 왔습니다.

독거노인이라고 말씀하시던 할머니는 모두가 기다리던 민족 대명절 추석에 얼마나 외로우실까, 백내장 때문에 침침한 눈으로 우편물이 본인 것이 아니라는 걸 아셨을 때 얼마나 실망하셨을까 하는 생각을 하니 마음이 아팠습니다.

우편고객만족센터에 입사한지 3개월 동안 본인 물건이 아니니 찾아가 달라고 하는 연락을 종종 받았습니다. 대부분의 고객들은 본인 것이 아니니 관심도 없고 귀찮게 생각합니다. 등기번호 확인을 요청해도 주소지만 불러주거나 현관 앞에 있으니 가져가라는 경우도 많구요.

지금도 이런 문의 전화를 받을 때면 지난 9월의 따뜻한 마음의 할머니 목소리가 생각납니다.



고객님은
감동이었습니다.

쇼핑파트
백찬송

그동안 못 나눴던 가족 간의 정을 맘껏 누리는 명절 한가위. 쇼핑상품 주문도 많고, 민원성 전화도 많은 시기다 보니 마음을 풀이하며 한콜 한콜 응대를 하던 어느 날이었습니다.

“제가 아까 전화로 우체국쇼핑 상품을 주문했는데 결제가 잘못된 것 같아서요. 전에 접수해준 상담사 좀 바꿔주세요.”

결제가 잘못되었으니 전 상담사를 바꿔달라는 말에 혼자 생각했습니다.

‘아~ 또 가격이 비싸다, 정확히 안 알려줬다며 불만이 있으신가보다. 접수당시 가격 안내해드릴 때 주의 깊게 안 들으시고 왜 이제 와서...’

조마조마한 가슴을 누르고 일단 무슨 연유인지 조심스레 여쭙어 보았습니다.

“주문번호 말씀해 주시면 제가 대신 확인 도와 드리겠습니다. 한과 주문하신 것 맞으시죠? 28,000원으로 잘 결제처리가 되어있습니다만..”

“28,000원이요? 정확히 맞아요?” 날카롭게 들리는 고객님의 반문에 콩닥거리는 가슴을 진정시키며 다시 한 번 퐁퐁박박 말씀 드렸습니다.

“네, 고객님의 저희는 전산으로 결제처리가 이루어지고 있기 때문에 결제 금액에 오류가 없습니다.”

“정확히 28,000원 맞지요?” 라고 재차 확인하시던 고객님의 그 뒤에 이어지는 말씀에 저는 부끄러워서 쥐구멍에 숨어버리고 싶었습니다.

“아, 그래요. 그럼 다행이네요. 난 또 돈이 생각보다 적게 결제가 된 것 같아서 혹시 나 때문에 접수해준 상담원이 곤란해 하고 있지 않을까 해서 걱정돼서 전화했어요.”

추석성수기라 전화가 많아서 상담사 연결이 어려웠을 텐데도 주문을 도와줬던 상담사가 걱정되어 수십 명의 대기고객들을 뚫고 인내심 있게 전화를 주신 것이었습니다.

주문할 당시 쇼핑할인 행사기간이었는데, 고객님의 우체국쇼핑 책자에 나온 가격만 생각하고 할인이 되는 것을 모르셨던 겁니다. 나중에 확인해보니 생각보다 결제요금이 적게 나왔고 주문을 도와준 상담사가 부족한 금액 때문에 난처해 지지 않을까 싶어서 계속 전화를 하셨다고 합니다.

이렇게 정직하고 배려심 깊은 고객님의 만나다니요!!

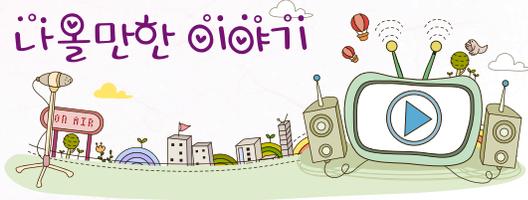
너무 감사하고 또 감동이었습니다. 상담사인 제가 전해 드려야하는 감동을 오히려 제가 고객님의게 받은 겁니다.

우리를 힘들게 하는 사람도 고객님의이지만, 우리를 힘나게 하는 사람도 고객님의인 것을 왜 지금까지 잊고 있었을까요.

그때 고객님의 전해주시 감동을 담아 오롯이 고객님의게 전달해 드리려고 오늘도 미소로 고객님의 맞이하고 있습니다.

고객님~ 앞으로는 제가 고객님의게 감동 드릴게요!

뉴스에 나올만한 이야기



민원관리파트
정미영

토요일하면 대부분 즐겁고 유쾌한 날을 생각하게 됩니다.
그러나 제가 근무하고 있는 민원관리파트에서 토요일은 두려움의 날입니다.
토요일에 운영되는 우체국은 축소되었는데 고객들의 요구는 점점 무궁무진해지다 보니 '월요일에 확인 가능합니다.' 라는 말을 꺼내기조차 어려운 민원이 많습니다.
그날의 토요일도 당장 연락 달라는 민원의 내용은 이러했습니다.
대학원 입학서류 마감일인 금요일까지 '00구 A대학교' 로 가야할 우편물이 수취주소와 전혀 관련 없는 '**구 B대학교' 로 배달이 되었다가, 그 다음날 A대학 배달우체국에 도착되어 원서가 제 날짜에 접수되지 못했으니 손해배상 하라는 민원이었습니다. 만약, 식품이나 옷이라면 물품가격으로 손해배상을 해 줄 수가 있지만 입학원서는 그럴 수도 없고, 더구나 토요일은 우체국 민원실, 집배실 연결이 안 되다 보니 참으로 막막한 민원이었습니다.
처음 배달했던 우체국과 확인해 보니 오구분 되어 온 것을 확인하지 못하고 근처의 B대학교에 배달을 했다고 합니다.
여러 번의 죄송하다는 사과와 월요일에 A대학교 입학접수 담당자에게 배달 지연에 대한 양해를 구해보겠다는 간청에 고객님의 화가 조금 수그러들었고 본인에게 피해가 발생하면 가만히 있지 않겠다고 전화로 끊으셨습니다.

'내 인생 책임져' 라고 하면 대책이 없는데 그나마 다행이라고 생각하며 그렇게 토요일 업무를 마감하였습니다.

그리고 월요일 아침, 출근하자마자 무작정 A대학교 사무실로 전화를 하였습니다. 배달과정에서 있었던 실수를 설명드리고 발송인에게 피해가 없도록 원서접수를 꼭~ 해 주시길 간곡히 부탁드립니다.

"그렇게 해주면 뭐 없어요? 뭐라도 줘야 하는 거 아녜요? 이거 정말 뉴스에 나올만한 일인 거 알죠?"

'제 마음 같아서는 뭐든 다 드리고 싶죠.' 라는 말이 목까지 차올랐지만 정작 제 목소리는 들릴 듯 말 듯 작고 불쌍하게 "죄송합니다. 정말 죄송합니다." 그 말 밖에 하지 못했습니다. 천만다행히도 이번만 처리해 주신다는 답변을 받았고 연거푸 '감사합니다' 를 쏟아내며 인사를 하였습니다.

그리고 고객님의 A대학교에 입학원서가 접수 되었으니 염려 마시라는 전화를 드리니 '도대체 업무처리를 왜 그렇게 하느냐' 는 길고 긴~ 설교를 듣고 백배 사죄를 드리며 통화는 종료되었습니다.

세심하지 않게 배달한 우체국에 화가 났고, 토요일부터 월요일까지 애쓰는 나의 노력에 수고했다는 표현 한번 해 주지 않은 고객님에게도 웬지 서운하기도 하였지만 모든 일이 잘 해결되어 그것만으로도 감사한 마음이 들었습니다.

그리고 제 스스로에게 "미영아! 수고 많았어^^" 라고 위로의 말을 건네 봅니다.



처음의 설렘으로 고객님을 만나겠습니다.

설문파트
정세빈

저는 고객들의 의견을 듣고 우체국에 전달해 주는 설문 업무를 하고 있습니다. 여러 고객과 통화를 하다 보면 잘 알아듣지 못하는 사투리나 말투 등으로 끝까지 설문을 진행하지 못하고 종료하게 되는 경우가 수도 없이 많습니다. 그런 고객님들과의 만남 중 유난히 생각나는 고객님이 있습니다.

“저... 내가... 잘 못 알아..들어..천천히..해줘요”

이렇게 말씀하시는 고객님들 대부분은 “에이~ 난 몰라. 우체국 다 좋으니까 그냥 다 만점 줘. 만점! 백점!” 하고 끊으시는 게 다반사라 이 고객님 또한 ‘아...그냥 몇 문항 묻고 끊어야겠다.’고 생각하고 천천히 말씀을 드렸습니다.

말투가 너무 어눌하고 알아듣기가 힘들어 “다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?”라는 말을 계속 반복하면서도 생각처럼 쉽게 끊을 수가 없었던 이유는 어눌하지만 질문의 요지를 정확히 파악하셨고, 느리지만 정확하고 꼼꼼하게 말씀해 주시는 고객님의 답변 때문이었습니다. 이렇게 성의 있는 답변을 듣는 것은 정말 정말 드문 경우입니다.

총 19문항 중 9문항쯤 설문을 진행하다 보니 단순히 말투가 어눌한 것이 아니라 몸이 불편한 분이 아닌가 하는 생각이 들었습니다. 죄송한 마음에 고객님 말씀을 정성껏 경청하고 꼭 우체국에 잘 전달해 드려야겠다는 생각을 하며 더 차근차근히 진행을 하였습니다.

그 뒤로도 “다시 말씀해 주시겠습니까?”를 수도 없이 반복했고, 고객님은 화가 난 기색 하나 없이 끝까지 토박토박 말씀해 주시려 애쓰셨습니다.

그렇게 17여분이 지나고..

“내가...장애인이야..그런데..들어가는 입구가..계단이야..내가..너무 힘들어..우리 애들한테..보내고 싶은게..많은데..계단..좀 없애줘.”

전 순간 코끝이 찡~해져 왔고 고객님의 말씀은 이어졌습니다.

“직원들이.. 참 친절해..근데..바쁘니까..그러겠지만...내가..말이 느리니까...힘든가봐..재촉은 안하는데..눈치가 보여..내가 그렇게..생각해서 그러는지 몰라도...좀...아가씨처럼..내 말을 끝까지..들어주면 좋겠어.”

순간 저는 고객님께 다시 한 번 너무 죄송한 마음이 들었고 저의 알팍한 마음이 들킨 것 같아 마음이 편치 않았습니다.

통화가 끝나고 통화내용을 기재하기 위해 녹취를 다시 듣는 중 앞부분의 짜증 섞인 저의 목소리가 들렸고, 그 목소리가 그분에게 또 얼마만큼의 상처가 되었을까 하는 죄송함에 고개가 숙여졌습니다.

전화로 만나는 고객님들과 대화는 저의 마음을 계속 단장하게 만들고 성숙하게 하는 것 같습니다. 5년을 근무해 왔지만 전 배우고 익힐 것이 많은 신입의 마음으로 고객님을 만나야겠습니다.



첫인상의 착각

상담 8파트
김미선

상대방의 첫인상을 결정짓는 가장 큰 요소는 이미지가 60% 이상을 좌우한다고 합니다. 하지만 보이지 않는 고객과 대화를 하는 일이 직업인 저는 말투와 목소리로 고객의 이미지를 상상하며 상담을 하곤 했습니다.

받자마자 욕설부터 퍼붓는 고객은 얼굴도 말투처럼 험하고 못나게 생겼을 거라 그려보고, 안 되는 것을 해 달라고 떼쓰는 고객은 철없는 아이처럼 털 성숙한 모습일거라고 그려보곤 하는 거죠.

그런데 얼마 전 말투와 목소리에서 받은 첫인상으로 고객을 판단하는 것이 아님을 깨닫게 된 경우가 있었습니다.

전화가 연결되자마자 “선생님, 내가 문제 제기 할게 있어서 전화했습니다.” 나 이 지긋한 남성분의 차분한 목소리가 들렸습니다.

그 순간 ‘문제제기’, ‘선생님’ 이란 두 단어가 재빠르게 각인되면서 순조롭지 않은 통화가 될 것이라는 불길한 예감이 엄습했습니다. 그때 그 고객님의 말투와 목소리에서 느껴지는 것은 꼬장꼬장하고 따지기 좋아하는 중년남성의 모습이었습니다.

내용인즉 독일에 사는 처제에게 선편으로 보낸 10상자의 물품이 반송되었는데 선편이 아닌 항공으로 반송되어 수수료가 100만원 가까이 나왔다고 합니다. 그 금액을 지불하고 물품을 받고 보니 배달조차 시도되지 않고 반송된 게 어이 없

고 화가 나서 배달과정을 확인해 봐야겠다는 것이었습니다.

저는 긴장된 마음으로 차분하게 알려드릴 수 있는 내용을 모두 말씀드리기 시작하였고 행방조사청구 방법을 안내하며 마무리를 지었습니다. 그리고 떨리는 마음으로 고객님의 반응을 살피고 있었는데 제 말을 끝까지 듣고 하시는 말씀은 그게 최선의 방법이라면 그렇게 하겠다며 아주 쿨하게 ‘알겠다’ 고 하셨습니다. 그동안 겪었던 고객들의 반응과는 다르게 쉽게 수긍하셔서 잠시 당황했습니다. 제가 느낀 첫 인상대로라면 ‘우체국을 믿고 비싼 비용을 지불하며 맡긴 물건이니 우체국에서 책임지고 다시 배달해라, 어디서 어떻게 잘못된 건지 지금 당장 확인해서 알려 달라’ 등 바로 해결책을 요구 할 것이라고 생각하고 있었기 때문이었죠. 그리고 고객님의 이런 말도 덧붙이셨습니다.

독일에 사는 처제로부터 그곳 집배원들은 한국 집배원들과 달리 형편없다는 불평을 들은 적이 있다며 그에 비하면 우리나라 집배원은 참 친절하고 성실하다는 칭찬까지 곁들여 주셨습니다. 제가 가진 첫인상은 잘못된 상상임이 명백해지는 순간이었습니다.

꽤 긴 통화가 진행되었지만 고객님의 끝까지 사려 깊고 품격이 있었습니다. 고객님의 제 마음대로 선입견을 갖고 응대한 것이 죄송스럽기까지 했습니다.

그 후로 목소리를 듣고 첫인상을 결정해 버리는 저의 선부른 생각은 버려야 한다는 반성을 하게 되었습니다.



부끄러웠습니다.

상담 5파트
박혜진

우편고객만족센터에서 근무한지 2년이 다 돼가는 저는 경력직 상담사로 일을 하고 있지만 아직도 콜 응대 시 막막하고 어떻게 해야 할지 난감한 고객님을 많이 만나게 됩니다. 특히, 인터넷을 잘 못하시는데 인터넷 우체국에 대해 문의하는 고객님들이 대표적인 예입니다.

그날 제가 만난 고객님도 인터넷을 잘 모르시는 할아버지였고 인터넷우체국에서 무언가를 하고 있다며 도와 달라고 하셨습니다.

고객님과 오랜 통화한 끝에 e그린우편을 보내기 위해 인터넷우체국 회원가입을 하던 중에 전화를 하셨다는 것을 알아내게 되었습니다.

고객님의 문의사항을 파악하는데 10분, 다시 여기서부터 주소 입력 방법을 설명하는데 또 10분, 회원가입 필요사항을 다 입력하고 이제 마지막 확인버튼 누르기만 남겨 놓고 있었습니다.

“고객님, 이제 확인 버튼만 누르시면 됩니다!” 라고 말씀드렸습니다. 그런데 돌아오는 고객님 말씀은 “시간이 초과되어서 다시 하라는데 처음부터 다시 입력해야 돼요?” 라는 날벼락 같은 답변이었습니다. 회원가입부터 다시 시작해야 하는 막막한 상황에 다른 방법을 찾아 다시 안내하기 시작하였습니다. 그러나 그 방법도 잘 모르시겠다고 하시며, 이왕 상담사와 연결되었으니 오늘은 꼭~ 회원가입을 해 보시겠다고 의지를 보이셨습니다.

다행인 것은 이제 가입방법을 알았으니 직접 해 보신 후 저를 다시 찾겠다고 하시면서 전화를 끊으셨습니다. 그리고 하루 일과 중 가장 소중한 점심시간이 되어 식사를 하러 간 사이에 그 고객님께서 저를 찾는다는 메시지가 도착해 있었습니다.

고객님과 통화를 시작하면 기본 30분 이상 길어질 것 같아 점심시간이 끝나면 바로 전화 드려야지 하며 애써 외면하고 휴식을 취하고 있었는데 또 다시 고객님께서 급하게 저를 찾는다는 메시지가 다른 상담사에게 왔습니다. 안되겠다 싶은 마음에 점심시간 휴식을 포기하고 고객님께 연락드려 어떤 어려움이 있으신 건지 여쭙 보았습니다.

그런데 제 예상을 깨고 돌아온 고객님의 말씀에 잠시 할 말을 잃었습니다. “건강검진을 예약해놔서 지금 나가봐야하는데 전화 안하고 그냥 가 버리면 아가씨가 기다릴까봐~ 기다리지 말라고 전해 주려고 전화했지.”

아~ 주체할 수 없는 부끄러운 마음으로 얼굴이 빨개졌습니다.

저를 배려해 주시느라 번거로움을 마다 않고 여러 차례 전화해 주신 그 고마운 마음을 저는 단지 내 점심시간을 온전히 즐기고 싶다는 이기적인 생각으로 고객님을 외면했던 것입니다. 부끄럽고 몽클한 마음으로 건강 검진 잘 다녀오신 후에 다시 전화주시면 도와드리겠다고 말씀드렸고 그 이후 그 고객님이 저를 찾는다는 메시지는 오지 않았습니다.

“어르신~ 인터넷과 씨름하지 마시고 궁금하시면 언제든지 저에게 연락주세요. 어르신은 저에게 VIP고객이랍니다.”



나의 일에 보람을 느끼며...

상담7파트
서지영

업무 마감시간이 거의 다 되어 6시가 되어 갈 무렵,
 다급하게 종적을 문의하는 중년 남자 고객님의 전화를 받게 되었습니다. 부인이 오늘 당일특급으로 부산에서 서울로 보낸 우편물의 종적 확인을 요청하시면서 늦어도 내일 오전 9시까지 우편물을 받아 출국을 해야 한다고 하였습니다. 그런데 부산에서 서울은 당일특급이 가능하지 않은 서비스라서 순간 뭔가 잘못되었음을 알았습니다. 내용품에는 여권이 함께 있는데 내일 오전9시 전까지 수령을 하지 못하면 비행기를 못 타게 되고, 그러면 바이어들과 계약은 무산되는 아주 긴박한 상황이라 하였습니다. 접수우체국에서 접수를 잘못된 것은 아닌지, 발송인께 배달일자를 잘못 안내한 것은 아닌지 바짝 긴장되었습니다. 우선은 현재 접수된 상황을 조심스럽게 안내드렸습니다. 불같이 화를 내며 당장 물건을 배달해 달라고 할 줄 알았던 고객님의 반응은 예상과 다르게 차분하고 정중하게 말씀하셨습니다.

“아무래도 집사람이 잘못 흘려듣고 당일특급이라 생각하고 접수한 것 같습니다.” 라며 처음부터 자신이 물품을 잘 챙겨 왔어야 했는데 하필 중요한 여권을 빠뜨리고 왔다며 고객님의 자기 자신을 자책하고 있었습니다.

걱정이 가득한 목소리로 내일 9시 전에 꼭 받아야 하는데, 새벽에라도 우체국으로 찾으러 가시겠다면서 조급한 마음으로 이것저것 물어 보셨습니다. 내일

비행기를 못타면 바이어들과 신뢰가 깨져 거래가 무산되는 최악의 상황은 막아야 한다는 그 다급함에 꼭 여권을 받으셨으면하는 마음으로 바로 확인에 들어갔습니다.

우선 집중국과 통화하니 새벽 6시쯤에 우편물이 배달우체국에 전달될 테니 배달우체국과 먼저 상의해 보는 것이 더 빠른 해결책이라며 적극적으로 답변해 주셨습니다.

배달우체국에 전화를 걸어 다급한 상황을 말씀드렸더니 내일 우편물이 도착하면 8시정도에 다 분류되어 있을 것이라며 고객님의 직접 우체국에 내방하여 수령할 수 있도록 힘써주신다고 하셨습니다.

이 기쁜 소식을 고객님의게 빨리 알려드리려고 전화를 드리니 고객님의 따님이 전화를 대신 받았고, 전화기 너머에서는 바이어에게 사정하는 고객님의 목소리가 들려왔습니다.

“고객님~ 해결 다 되었어요. 그분들께 죄송하다고 안하셔도 됩니다.” 하마터면 크게 소리 내어 말할 뻔 했습니다.

고객님은 저에게 고맙다는 인사를 열 번도 넘게 하시고 늦은 시간까지 알아봐주느라 수고했다며 잊지 않겠다는 말씀까지 하셨습니다. 그 순간에 정말 뿌듯했고 다시 한 번 내 직업에 보람을 느끼며 내일 꼭 고객님의 계약이 성사되길 진심으로 바랬습니다.

그리고 밤낮을 잊고 우편업무에 노고를 아끼지 않는 여러 우편종사자분들께 다시 한 번 감사의 인사를 올립니다.



고객님 감사합니다.

설문파트 원선희

설문파트에 온지 어느덧 6개월. 설문파트 업무에 점점 익숙해지고, 매일 아침에 DB를 보면서 오늘은 어렵겠구나, 그나마 오늘은 다행이네, 이렇게 예상할 수 있게 되었습니다.

그날 아침에도 떨리는 마음으로 DB를 열었는데 이게 웬일인가요? 이름도 완전히 생소한 시골 우체국 DB들.

시골은 나이가 지긋하신 할머니, 할아버지들이 많기 때문에 크게 말해야 하는 것은 기본이고, 4분 이상 소요되는 질문들을 하다보면 설문을 진행하는 중간에도 거절을 당하는 일도 많습니다.

‘어차피 해봐야 거절일 텐데...’ 후시나 하는 마음으로 건 첫 번째 통화, “여보세요...?” 역시나 예상대로 나이 지긋하신 할머니님의 목소리...

‘아~ 그래도 첫 콜인데 반론극복을 하면서 어렵게라도 성공해야겠다.’ 는 마음이 들었습니다. 그러나 제 예상과는 다르게 오히려 젊은 고객들보다 더 빠르고 막힘없이 완벽하게 설문내용을 이해하시고 정확히 점수를 주셨습니다.

‘연세가 지긋하신 게 아니었나? 목소리만 좀 나이든 것처럼 느껴지는 30대인가?’ 고객님의 나이를 궁금해 하며 설문을 마무리하고 연령대를 여쭙었습니다.

“응? 나.. 이제 70하고도 3살이나 더 먹었어. 지금도 우체국 너무 좋은데 더 좋아지려고 이런 것도 하고, 정말 내가 이래서 우체국을 더 이용한다니께? 하하

하. 거기다가 우리 상냥하고 목소리도 예쁜 아가씨가 나 같은 늙은이한테도 이렇게 전화해줘서 너무 고맙제~ 아가씨 덕분에 우체국이 더 좋아졌어. 정말 맨날 우체국만 이용해야겠네~ 하하하.” 이렇게 기분 좋게 웃으시며 말씀해 주셨습니다.

그 순간 저는 ‘연세가 많은 고객님의니깐 이해도 못하겠지, 이번 설문도 어렵거나 실패하겠구나.’ 라고 지레짐작하며 고객을 대했던 제 자신이 너무나도 부끄러웠고, 죄송스러웠습니다.

“아가씨도 좋은 하루 보내고 항상 행복해야 해~” 라며 덕담을 해주시던 고객님과의 설문을 마치고 저는 잠시 이런 생각을 하게 되었습니다.

우체국이 고객만족을 위해 노력 하고 있는 것을 보여드릴 수 있는 중요한 역할이 설문조사라는 것을요!

고객님~ 너무 감사합니다. 앞으로도 더욱 더 고객님의 이야기를 듣고 더 좋은 우체국, 우편고객만족센터가 될 수 있도록 노력하겠습니다.



진정한 한 팀

상담4파트
이효빈

8월 15일 공휴일을 앞둔 14일 오후, 퇴근시간이 다 되어 인입된 고객님의 배달 문의를 하셨습니다.

내일이 공휴일이라서 배달을 하지 않으므로 익일일에 배달될 예정임을 안내해 드리자 내용품이 반찬인데 누구 마음대로 공휴일에 쉬냐면서 그때부터 소리를 지르기 시작합니다.

공휴일인데... 조금은 야속하다는 생각이 들었습니다.

그렇지만, 고객님은 접수하면서 분명히 반찬이라고 얘기했는데 아무 안내 없이 접수를 받았으니 우체국 택배 배달소요일인 익일배달을 무조건 지키라며 화를 내시는 것이었습니다.

이미 접수되어 이동 중인 우편물을 어떻게 공휴일에 배달되도록 처리를 할지가 고민되어 우선 도착예정국인 집중국으로 사정을 설명했습니다. 다음날 배달우체국에 도착되도록 정상 전송은 이루어지나 배달하는 우체국으로 협조를 구해 보는 것이 어떻겠냐고 하셨습니다. 그래서 다시 배달우체국인 광주우체국으로 전화를 드리니 도착되지 않은 우편물이었지만 어떻게 해야 할지 같이 걱정해 주셨습니다.

아무 잘못도 없는 고객센터 직원이 곤란하지 않도록 해 주시겠다며 우편집중국으로 한 번 더 요청하여 익일 도착을 하면 특급편에 배달을 해주시겠노라고 말

씀해 주셨습니다.

아직 도착하지 않은 우편물까지 고객센터 입장을 생각하셔서 적극 나서서 해결해주시는 모습에 저는 너무나도 감사했고 이렇게 서로서로 도와주시는 분들이 계시니 우린 정말 훌륭한 한 팀이라는 생각이 들었습니다.

고객님께 확인한 내용을 말씀드렸더니, 아까는 막무가내로 화만 내셨던 분이 한 순간에 목소리 톤을 달리 하시면서 정말 감사하다고 하셨습니다.

자취하는 자녀분한테 보내는 반찬이라서 상하면 절대 안 되는데 공휴일이 끼어 있는 걸 모르고 접수를 했었던 것이라며 공휴일이지만 배달해주는 집배원한테도 고맙다고 전해달라고 하셨습니다.

입사한지 얼마 안 되어 우왕좌왕 어찌할 바를 모르는 이 신입 상담사를 친절하게 도와준 집중국, 우체국 분들 덕분에 이렇게 감사하다는 인사까지 받게 되다니....

그때는 퇴근시간이 훌쩍 지나기도 했고 고객님께 빨리 이 기쁜 소식을 전해드리려는 마음에 감사의 인사가 부족했었습니다.

우리 친절함 집중국, 우체국 직원분들께 진심으로 감사드립니다. 저도 여러분께 한마음 한뜻으로 배려하는 상담사가 되도록 열심히 상담하겠습니다.

마음까지 치료하는 프로 상담사

전문파트
박종미

여느 때와 크게 다름없이 평범한 하루를 보내고 있었습니다.
 따르릉~ 따르릉~~~ 힘찬 벨소리와 함께 해외 전화번호가 확인이 되었습니다.
 “고객과 함께하는...”
 제 인사가 시작된 순간, 화가 단단히 난 고객님의 목소리가 헤드셋을 통해 찌릿~~하게 전달되었습니다. 한국에서 배달하는 국제우편물의 배달상황과 그에 따른 우편법에 대해 문의를 하셨고, 고객님의 말씀에 귀 기울이며 질문 하나 하나에 최대한 상세히 안내를 해 드렸습니다. 그렇게 10여분의 질문과 응대를 반복하다가 어느 순간 고객님은 프랑스 배달 상황에 대해서 하소연을 시작하셨습니다.
 현재 프랑스에 거주하고 있는 고객님은 00닷컴이라는 해외 인터넷쇼핑몰에서 개인적으로 중요한 물품을 구매하셨다고 합니다. 실제 판매자는 중국에서 발송을 하고 프랑스로 배달을 받게 되어 있었는데, 배달일자가 한참 지나도 물품이 도착하지 않아서 판매자 측에 연락을 해보니 알아서 확인해 보라고 하더라고요. 그래서 행방조사청구를 통해 어렵사리 받은 답변은 프랑스 세관에서 자체 폐기되었다는 것입니다. 사전에 프랑스 세관에서 아무 연락도 못 받았고, 판매자도 협조를 해주지 않아서 몇 달 동안 혼자 고생하며 알아낸 결과가 결국 폐기라고 하니 너무 속상하다며 흐느껴 울기 시작하셨습니다. 고객님의 우편물은 중국에

서 발송하여 프랑스에서 받는 것으로 우리와는 전혀 무관하여 도와 드릴 방법은 없었습니다. 우편고객만족센터 근무를 하면서 고객님의 이런저런 사정을 뜻하지 않게 알게 되지만, 이렇게 서럽게 우시는 분은 처음이라 무척이나 당황스러웠습니다. 고객님은 요즘 짜증나는 일이 많아 주책을 부렸다며 또 울먹거리셨습니다.

한국처럼 살기 좋은 나라가 없고, 우리나라처럼 우체국 서비스가 좋은 곳이 없다고 하시며 긴 하소연을 들어주어서 타국생활로 힘들고 지쳐있는 마음에 큰 위로가 되었다며 감사하다는 인사를 하셨습니다. 저는 안타까운 상황에 대한 공감만 해 드렸을 뿐, 고객님께 아무것도 해 드리지 못했습니다. 그렇지만 전 압니다. 힘들 때는 누군가가 자신의 이야기를 들어주는 것이 얼마나 큰 위로가 되는지...

최고의 우수 상담사는 말을 잘하는 상담사가 아니라 경청과 공감을 잘하는 상담사라고 합니다. 오늘 저도 우수상담사에 조금은 다가간 것 같습니다.



제 점수는요~^^

설문파트
장윤정

전지기 어려운 폭염으로 유독 지치고 힘든 날이었습니다.
우편창구 이용고객을 대상으로 설문을 하는데 고객님들도 무더운 날씨에 짜증이나는지 유독 거절이 많아 힘들게 설문을 하고 있었습니다.
그즈음에 어느 지방우정청의 한 고객과 통화가 되었습니다.
“안녕하십니까? 우편고객만족센터 장윤정입니다. 우체국에서는 우편창구 이용고객을 대상으로 서비스에 대한 의견을 수집하고 있습니다. 바쁘시겠지만 잠시 통화 괜찮으시겠습니까?”
남자 고객님이 밝고 톤이 높은 목소리로 “네!” 하고 큰 목소리로 흔쾌히 응해주십니다. 진심으로 우리나라 “감사합니다.” 인사를 하고 설문을 진행하기 시작했습니다.
총 20여개가 넘는 내용을 질문하다 보니 질문을 하는 조사원이나 응답하는 고객님이나 지치고 힘들 때가 많습니다.
“우체국 방문 시 우편 창구를 쉽게 찾을 수 있는 것에 대해 몇 점을 주시겠습니까?” 첫 질문을 하자 역시나 큰 목소리로 “5점이에요.” 하고 점수를 주시는 고객님.
점수가 정말 또렷이 잘 들려 기분이 좋았습니다. 솔직히 속삭이듯이 말씀하시는 고객님들이 많다보니 점수를 크게 말해 주는 고객님이 반갑게 생각되거든요.

그리고 마지막 단계로 넘어와서 질문을 했습니다.
“접수 시 우편물의 안전한 취급에 대해 몇 점을 주시겠습니까?”
“음.. 제 점수는요~~~ 5점이에요.” 하고 케이블채널에서 하는 슈퍼스타K 프로그램에 이승철 상대모사를 하셨습니다. 속으로 ㅋㅋ 웃으며 목소리를 가다듬고
“우편창구 이용 시 처리과정에 대해 몇 점을 주시겠습니까?” 그러자 고객께서는
“두구 두구 두구 두구, 제 점수는요. 5점” 하시는 겁니다.
이번엔 정말 웃음을 참기가 너무 어려웠습니다.
직접 효과음까지 완벽하게 내면서 재미있게 점수를 주시는 분은 처음이라 당황스러우면서도 너무도 재미있었습니다. 그야말로 더위가 싹 가셨습니다. 그래도 프로상담사인지라 웃음을 꼭 참고 마지막까지 진행을 하고 감사의 인사를 드리니 고객님이 너무나도 유쾌하게 웃으시며 “오늘 왠지 기분이 좋아서 그래요. 더운 날씨에 아가씨 힘내서 일하라고 우스갯소리 한번 해 본겁니다. 이상한 사람 아니에요. 즐거운 하루 되세요.” 하셨습니다.
설문수가 좀 많다보니 대부분의 고객님들이 ‘언제까지 해요? 아직 멀었어요? 또 있어요?’ 하고 짜증을 내시거나 힘들어 하시는데 이렇게까지 해 주신 고객님 정말 정말 감사드립니다.
고객님에 대한 제 점수는요... 100점입니다.



감사의 행복

상담 3파트
김은미 A

상담업무는 고객님께 밝고 기분 좋은 목소리로 안내하기 위해 컨디션 조절에도 신경을 써야 하는 일입니다. 몸이 아프거나 민원 고객과 많은 통화를 한 날에는 컨디션 난조를 겪으면서 힘겹게 일과를 마치는 날도 있습니다.

그날도 몸이 별로 좋지 않아 힘들게 전화를 받고 있었고 그렇게 지쳐갈 무렵이었습니다.

고 객 : 여기가 회사라서 6시 퇴근 전까지는 꼭 배달해 주셔야 해요. 그리고 이 건 특급서비스인데 오늘 못 받고 내일 받는다면 특급으로 보낸 의미가 없잖아요. 6시까지 꼭 배달해 주세요!

아~! 또 한명의 빨리빨리 고객님을 만난 것이었지요. 실날같은 기대를 하며 우체국으로 문의를 하였습니다. 역시 예상했던 대로 아직 배달우체국으로 우편물이 도착하지 않은 상황이라 6시까지 배달은 어려울 것 같다는 답변을 들었고 고객님께 이런 상황을 전달할 것을 생각하니 입이 바짝바짝 마르고 뒷머리가 당겨 오기 시작했습니다.

이런 제가 안타까웠는지 담당 집배원님께서서는 도착하는 대로 최대한 빨리 배달해 주시겠다는 말씀을 해 주셨고 그 위안의 말에 힘을 내어 고객님께 재 전화를 드리게 되었습니다.

고 객 : 6시 이후엔 회사에 물품을 받을 사람이 없어서 안 된다고요. 무조건 6

시 퇴근 전까지 꼭 배달해 주셔야 해요. 꼭이요!!

어찌해야 할지 난감한 상황 속에 시간은 흘러 5시30분이 되었고 야속하게도 고객님의 우편물 종적에는 아직 아무런 변화가 없는 상태였습니다.

혹시나 그사이에 우편물이 도착하지 않았을까 하는 기대의 마음으로 배달우체국에 다시 문의를 하니..

집배원 : 아! 그 고객님의 물품이요. 우편물이 조금 전에 도착해서 지금 고객님께 연락드리고 바로 방문하려고 합니다. 6시까지는 배달할 수 있을 것 같네요. 걱정하지 마세요.

세상에 이렇게 반가운 말이 또 있을까요.

“감사합니다, 정말 고맙습니다.” 연신 감사의 말을 하면서 모니터가 집배원님 얼굴인 것처럼 꾸벅꾸벅 인사까지 하며 기쁜 마음을 온몸으로 표현했습니다.

그 일이 있고 며칠 뒤 아침조회 시간에 파트장님께서 제 이름을 호명하시기에 ‘무슨 일일까’ 싶어 긴장하고 있는데 그날 저를 애태웠던 그 고객님께서 저의 노력에 감사하다는 칭찬 글을 올려 주셨고 그 덕분에 동료들에게 축하를 받게 되었습니다.

기쁜 마음으로 축하를 받았지만 솔직히 제가 노력한 것보다 현장에서 애써 주신 집배원님 덕인 것 같아 조금은 쑥스럽고 저 혼자 받은 칭찬에 집배원님께 죄송하기도 했습니다.

비록 그날 하루 저는 몹시 힘들었지만 저의 작은 노력을 격려해 주신 고객님의 마음에 저도 감사드립니다. 그리고 끝까지 최선을 다해 주신 집배원님께도 진심으로 감사드립니다.



소통의 예술을 하시나요?

상담 6파트
최은정

‘고객 상담’이란, 정말 시간이 지날수록 더 어려운 일이 아닌가 생각합니다. 풍부한 업무지식을 습득한 후에 고도의 심리전도 필요한 고급 기술이라고 표현해도 과언이 아니겠지요.

요새 고객님들은 업무 지식은 물론, 각각의 고객 성향에 맞게 맞춤 통화를 해야 하니깐요. 전화라는 매체를 통해 업무를 하는 고객센터 상담사들은 모두 훌륭한 아티스트라는 생각이 듭니다.

대학교로 보면 우편물인데 대학교의 특성상 우편배달실로 일괄배달이 되었다는 것을 이해하지 않으시고 불같이 화를 내는 고객님이 있었습니다.

처음부터 고성과 심한 욕설을 하시기에 저는 수화기를 조금 켜 상태에서 전화 통화를 할 수밖에 없었습니다.

고객님은 자녀의 입학 서류이기 때문에 오늘까지 전산등록이 되어야 하고, 학교 홈페이지에 자녀 이름이 올라가는 것을 봐야 안심할 수 있을 것 같다며 밤 11시에 확인 후 통화하자고 하시더니, 나중에는 내일 일찍 제게 전화를 한다고 하시며 전화를 끊으셨습니다. 그 다음날 아침 전화 드렸을 때 다행히 자녀 이름이 등록되었다며 어제 분위기와는 다르게 쉽게 통화를 마쳤습니다.

이 고객님은 기표지에 기재한 배달장소까지 배달되지 않은 것 때문에 불만이셨다면, 며칠 전 다른 고객님은 이와 반대 사례였습니다.

등기를 배달하면서 왜 꼭 사람을 만나서 전달해야 하느냐는 불만이었습니다. 정당주소지가 맞으면 우편함에 투합하라는 겁니다. 요새같이 바쁜 세상에 누가 등기를 받으려고 시간 맞춰서 집에 계속 있느냐는 것이지요. 예전처럼 우편함에 바로 투합하는 ‘빠른우편’ 서비스를 해 달라는 내용이었습니다.

이런 고객님들 외에 등기 종적조회 시 1년 지난 우편물의 종적을 확인해 달라는 고객님들도 꽤 많은 편입니다. 어려움을 설명 드러도 체납 관련 문제가 얽혀 있어 통화가 쉽게 끝나지 않는 힘든 통화중 하나입니다.

그런데 오늘 어떤 고객님은 등기는 왜 1년 ‘씩’이나 조회가 가능하냐는 불만이었습니다. 정말 정말 어찌 하오리까.

이렇게 달라도 너무~ 다른 고객님들께 상황에 맞게 잘 설명하고 이해를 구하는 수밖에 없습니다.

오늘도 우편고객만족센터 상담사들은 ‘소통의 예술’을 전파하고 있습니다.

많은 분들과의 통화가 행복한 결말이 나는 그날까지 더 열심히 근무해야겠지요.



고랭지 포도

민원관리파트
정현윤

무뎠던 여름도 지나고, 가을과 함께 우편고객만족센터에도 특별소통기간 추석이 다가오고 있었습니다. 가을은 농산물과 제철과일이 많이 출하되는 풍성한 계절인 만큼 많은 물량을 소화해야 해 운송 도중 파손 사고에 대한 민원이 많아질까 걱정부터 앞서는 계절이기도 합니다.

그런 염려 속에 제주도 외진 곳에 거주하시는 어르신 고객님이 연락을 하셨습니다.

포도 두 박스를 딸이 받았는데 개봉해보니 거의 다 파손 되어 집에 보관하기 어렵다며 어머니 보고 가져가라고 하셨다며, 직접 확인해보니 성한 것이 하나도 없다고 하셨습니다. “다 파손 되서 먹을 수 있는 것이 하나도 없고, 상하기까지 해서 냄새 때문에 못살겠어. 동네 사람들도 냄새난다고 빨리 치우라고 난리야!”

화가 잔뜩 나신 고객님께 빠른 조치 방법을 확인해 보겠다고 최대한 양해를 구한 후 1차 통화를 마쳤습니다. 급히 배달국에 최대한 빨리 수거가 되도록 요청을 드리고 잠시 경과를 지켜보고 있는데 또 연락이 왔습니다.

“당장 가져가라니까 왜 안가져가! 문 앞에 내놓을 테니 당장 가져가라고! 냉장고에 상한 포도 보관하느라 냉장고에 있던 고기며 반찬이며 밖에 내놓아서 이것들도 다 상했으니 다 변상해! 푹!”

다시 급하게 배달국에 수거 요청을 했습니다.

그런데 잠시 후 고객님께 또 연락이 옵니다. “나한테 연락도 없이 물품을 가져가? 그 집배원 사기꾼이네. 남의 물건을 왜 함부로 가져가! 당장 가져와! 그 포도가 얼마짜리인줄 알긴 알아? 포도 보관하느라 바깥에 내놓은 음식들도 다 상했어. 이것들까지 다 보상해. 노인회관 친구들하고 나눠 먹지도 못하고 제사도 못 지내게 됐으니 얼른 다 보상하라고! 당장 보상해! 푹!” 이미 다 상한 포도를 냉장고에 보관하느라 밖에 내놓은 다른 음식도 상했으니 보상하고 하시고, 물품 가져가라고 수차례 전화하셔서 수거 해 오니 왜 가져 가냐 하시고, 전후 다른 말씀 없이 무조건 어르신 말씀만 반복한 후 전화를 끊어 버리시니 담당자인 저로써는 답답할 노릇입니다.

우체국과 여러 차례 상의 끝에 빠른 손해배상을 하기로 했으나 물품의 재고부족으로 어쩔 수 없이 현금으로 밖에 보상처리가 안될 것 같아 다시 고객님과 통화를 시도하였습니다.

“왜 물품가격만 손해 배상해! 반찬이며 제사 못 지낸건 어떻게 할 건데, 더 내놔! 그 포도가 얼마짜린 줄 알아? 알도 정말 굵고 맛있는 포도야. 아무데서나 못 구하는 고랭지 포도니까 동일 상품으로 갖다놔. 꼭 고랭지 포도여야 해. 우체국에서 직접 구해서라도 갖다 놔! 푹!”

현금으로 보상해 드리려는 대안은 결국 실패하였고, 우체국에 다시 한 번 요청을 드리게 되었습니다.

“고객님이 꼭 그렇게 요청하시는 거라면 확인해 보겠습니다만, 영천지역에 현재 포도가 거의 없어서 어려울 수도 있습니다.” 라는 답변을 하셨고 다음날 우체국에서 좋은 소식이 전해지기를 간절히 바랬습니다.

이런 간절함이 통했을까요. 기적 같은 소식이 전해져 왔습니다.

“국장님께서 직접 영천지역을 돌며 제일 좋은 고랭지 포도를 선별하여 2박스 사

오셨어요. 포장도 국장님과 같이 엄청 신경 써서 했습니다.”

“아~ 정말 감사합니다. 정말 정말 감사합니다.” 이렇게 백번은 인사를 드린 것 같습니다. 그런데 동일한 상품을 구하기 위해 알아보다 보니 고객님의 주문한 포도는 고랭지 포도도 아니었고 일반 포도 중 제일 하품이었다는 것을 알게 되었다 합니다.

고객님께는 우체국에서 직접 찾아다니며 선별한 질이 좋고 맛있는 고랭지 포도를 튼튼하게 포장해서 다시 배달해 드리겠노라 안내 말씀을 드렸고 그때서야 고객님의 목소리가 누그러졌습니다.

“알았어요. 이번에는 잘 보내주세요.” 라고 하시는 그 목소리에 묻어나는 해맑음이 마치 어린아이가 좋아하는 모습인 것 같았습니다.

우체국과 저를 수차례 난처하게 했던 어르신 덕분에 아주 오랫동안 기억에 남을 민원추억 하나 만들었습니다.^^





10대도 남차다.

민원관리파트
이소영

물량은 폭주하고 민원은 폭발하는 어느 오후였습니다.

어김없이 민원파트 최고 단골 내용이라 할 수 있는 대리배달로 인한 물품 미수령 민원이 등록되었습니다. 우편물은 다른 곳으로 전송되어 배달완료 상황인데 수취인은 이사한 적이 없고, 물품도 못 받았다는 내용이었습니다.

등기번호로 종적을 조회해 보니 발송인명이 '10대도 남차다' 라는 독특한 이름이었습니다. '쇼핑몰인가? 재미있는 이름이네.' 라고 생각하며 우체국으로 확인 요청을 한 후 결과를 기다리고 있는데, 우편물을 전송 처리한 우체국에서 연락이 왔습니다.

우편물상 주소지가 없는 곳이라서 기재된 연락처로 전화하니, 전화 받으신 분은 수취인의 어머니라며 물품을 본인에게 전송해 달라고 요청하셔서 그 주소로 보내줬다는 것이었습니다. 그런데 수취인은 전송된 곳은 본인 주소가 아니니 물품을 수거해서 본인에게 가져다 달라고 거센 항의를 하는 상황이었습니다.

전송된 주소지의 집배원님과 확인해 보니 당시 수취인 어머니가 물품을 받은 것이 맞고, 별다른 특이사항은 없었다고 합니다. 그래서 다시 방문하여 확인해 보려고 하는데 문이 잠겨있고, 어머니와 전화 연결도 되지 않아 일단 조금 더 기다려 봐야할 상황이라고 했습니다.

그리고 몇 시간 뒤, 우체국으로부터 연락이 왔습니다.

아무래도 어머니가 정상적으로 수령한 것이 맞는 것 같아 수취인에게 재차 어머니가 받으신 건 아닌지, 전송된 곳이 아는 주소지는 아닌지 등을 계속해서 문의하자 그때서야 털어 놓은 사실은 전화한 민원인은 수취인의 친구인데 대신해서 전화를 준 것이고, 절대 본인의 연락처가 어머니에게 노출되지 않게 해달라고 신신당부를 하면서 물품을 수거할 수 있도록 해달라고 부탁했다는 것입니다.

뭔가 의심쩍은 정황이라 우체국은 어머니와 계속 통화를 시도 하여 정확한 사실 확인을 해 보기로 하였고 결국 몇 시간 뒤 어머니와 통화가 되었다며 자초지정을 전해 주었습니다.

수취인은 10대 남학생인데 현재 가출을 한 상태였고, 미성년자다 보니 부모님 정보로 쇼핑몰에서 물품을 구매하면서 없는 주소지를 대충 기재해 놓으면 우체국에서 배달을 하지 못하고 보관할 것이라고 생각하고 그때 본인이 우체국으로 찾으러갈 계획이었던 것 같다고 했습니다.

그러나 야심찬 계획과 다르게 물품은 이미 어머니의 품에 안겨 있었고, 어머니는 아들의 행방을 찾고 계신 중이라 우체국에서 전화를 드리자 아들의 가출 사건에 대해 이야기를 하시더라는 겁니다.

그리고 마지막으로 집배원님을 통해 어머니의 절절한 메시지도 전달되었습니다. "아들아 모든 것을 용서할 테니 집으로 돌아와라. 물건은 엄마가 갖고 있으니 필요하면 와서 가져 가거라." 라고..

10대 남자 고객님, 지금은 어머니가 기다리는 따뜻한 집으로 돌아가셨죠??



금요일 아침, 오늘만 무사히 보내면 또 토요일.

언뜻 들어도 감이 상당히 먼~~ 외국에서 걸려온 여성 고객님의 전화를 받게 되었습니다.

남아프리카 공화국에서 소포를 보낸 발송인이라며 한국에 컨퍼런스 참석차 방문 중인 남편에게 보낸 소포가 아직 배달되지 않았으니 당장 배달해 달라는 요청이 있었습니다. 혹시나 배달됐을 가능성이 있어 직접 남편분과 통화해 보겠노라고 말씀드렸고 고객님은 전화번호와 4자리 숫자를 같이 말씀해 주시며 꼭 같이 적어 놓으라고 하셨습니다. 그리고 남편에게 바로 전화를 했습니다.

“안녕하십니까? 천안 교도소입니다.”

‘헉! 전화번호를 잘못 눌러도 하필 교도소로 전화를 했네’ 놀라서 저도 모르게 전화를 끊어버렸습니다. 다시 한 번 차근히 번호를 누르고 응답을 기다렸습니다. “안녕하십니까? 천안교도소...” Oh My God! 잘못 건 것이 아니었습니다. 가빠지는 숨을 고르려 심호흡을 하고, 생각을 정리해 보니 발송인께서 굳이 4자리 숫자를 적으라고 한 이유를 알 것 같았습니다.

“남아공에서 온 소포를 받을 수취인인데요. 성함이 000님, 그...그...번호가.. 0000 입니다.”

여기저기 수차례 전화를 연결하여, 드디어 담당 교도관에게 확인한 내용은 수취

인은 현재 수감 중이며 다음 주 월요일에 석방될 예정으로 석방 즉시 한국을 떠난다고 합니다.

“월요일 몇 시에 떠나시나요?”

“아침에 인천공항에 도착해야 하니까 새벽에 출발하겠죠?”

지금시각은 금요일 오후 1시, 내일은 토요일. 그러면 무조건 내일까지는 배달이 되어야 한다는 결론입니다.

고객님의 우편물은 석방된 후 반드시 필요한 옷과 휴대폰이었습니다.

정신을 차리고 인천물류센터와 집중국, 배달국과 통화를 하여 토요일에 배달이 되도록 확인하던 중에 “근데, 거기는 토요일에 우편물 안 받아주는데..” 라는 집배원님의 말씀에 가슴이 철렁 내려앉았습니다.

다시 급하게 교도소 우편물 수령처에 연락을 하여 우편물을 받아달라고 여러 차례 사정하 끝에 우편물이 도착하면 전해주겠다는 답변을 들을 수 있었습니다.

그리고 주말동안 좋은 결과가 있기를 기대하며 월요일 아침에 출근하자마자 종적확인을 했지만, 배달완료로 확인되지 않았습니다. Oh, No~~

다시 교도소로 전화하여 여기저기 통화를 해 보았지만 확인이 되지 않았고 혼자서 발만 동동 구르고 있을 때 드디어 교도소 직원 분이 수취인에게 우편물이 잘 전달되었다고 확인해 주었습니다. 야호~ 정말 다행이었습니다. 그 뒤로 남아공에서는 전화가 없었습니다.

아마도 그분은 그날, 아내가 마련해준 따뜻한 새 옷을 입고, 아내 손길이 묻어 있는 휴대폰에 입을 맞추며 그렇게 고향으로, 아내의 품으로 무사히 돌아가셨겠죠?



오! 주여

민원관리파트
이소영

최근 민원에는 우편물이 분실되었다는 경우가 많이 발생합니다. 또 분실된 물품마다 제 각각의 사연이 있고요. 그 중 서류는 내용품의 가치가 딱 얼마다 라고 정하기가 애매하여 손해배상이 발생할 때 곤란함을 겪는 경우가 종종 있습니다. 사업에 관한 서류가 분실되면 사업이 망하게 생겼으니 수역을 배상하라는 고객님도 있고, 입사 지원서가 분실되면 취직을 못하게 되니 일 년치 생활비를 배상하라는 고객님도 있습니다.

그런 여러 분실 민원 중 기억에 아직도 남아있는 건이 하나 있습니다. 우편물이 시험지였는데 집중국 도착 이후 종적이 묘연한 상황이었습니다. 그러던 중 집중국 담당자에게 다급한 전화가 걸려왔습니다.

“소영씨, 어떻게 해요! 아무래도 분실된 거 같은데 이 시험지가 없으면 고객님이 결혼을 못하대요!!!”

“그게 무슨 말씀이세요? 결혼을 못하다니요?”

“수취인이 예비신부인데 시택이 독실한 천주교라 결혼 전에 꼭 세례를 받아야 한대요. 그리고 세례를 받으려면 시험을 봐야 하는데 그 시험지가 분실됐어요.”

“교리시험 같은 거라면 발송처에 다시 보내달라고 하면 안 되나요?”

“이미 천주교 측으로 문의해보고 사정 이야기 해 봤는데 엄격히 해야 하니 재발송은 안된대요. 고객님은 시험을 보려고 6개월간 교리 공부를 했다는데 다시 시

험을 보려면 처음부터 수강해야 하고.. 그런데 다음 달이 결혼이래요.”

오 마이 갓! 주여~~ 왜 저를 이런 시험에 들게 하십니까!

그동안 다양한 분실 민원건을 접해봤지만 이런 경우는 처음이었습니다.

“설마 세례 못 받았다고 날 잡아둔 결혼을 못 하기가 하겠어요. 결혼은 하실 거예요. 하시겠죠. 하실 거예요. ㅠㅠ” 라고 우체국 직원분과 저는 서로를 위로하며 고객님이 제발 양해해 주시기를 바랄 뿐이었습니다.

떨리는 마음으로 고객님께 전화를 드려 사정을 말씀드리고 한참을 고객님께 사과를 드렸습니다. 그러나 고객님의 입장도 곤란하기는 마찬가지라서 쉽게 결론이 나지 않았습니다. 그래서 저는 최후의 대안을 제시하였습니다.

“고객님, 실례인줄 알지만 제가 시택 어르신들께 지금 상황을 말씀드리고 다시 한 번 사과 말씀을 드려보겠습니다.”

저는 고객님의 시택 어르신에게 전화를 드려 상황을 설명하였고, 마음씨 좋은 시택 어르신은 “둘이 서로 사랑하는데, 영세를 못 받았다고 결혼을 안 시킬 리가 있나요. 그동안 노력한걸 아니까 괜찮습니다.” 라고 넓은 마음으로 이해해 주셨습니다. 안도의 한숨이 나왔습니다.

만약 고객님께서 끝까지 ‘결혼 못하게 되었으니 인생을 책임져라’ 하셨다면... 생각만으로도 가슴이 철렁합니다.

고객님, 사랑하는 그분과 함께 영원히 행복하시길 기원 드립니다.



그녀는 너무 ㅇㅂㅇ

민원관리파트
이은주

점심시간이 지나고 졸음이 밀려오는 나른한 오후.

“우체국 공무원이 이래도 되나요?” 라며 첫인사가 끝나기도 전에 다소 흥분된 고객님의 목소리는 정신을 번쩍 들게 하였습니다.

우체국 직원 불친절 민원일거라는 짐작을 하며 사과 말씀을 드리고 조심스럽게 여쭙 보았습니다.

“저는 ○○○대학교에 재학 중인 학생인데요. 오늘 여자 친구가 학교 내에 있는 우체국에서 택배를 보내고 왔는데 우체국 남자 직원이 운송장에 적힌 번호를 보고 차 한 잔 하자며 여자 친구한테 연락을 해 왔다고 하는데, 이게 말이 됩니까? 그리고 왜 남의 정보를 개인적으로 씩니까? 우체국 직원이 그래도 되는 거예요?”

몇 년을 근무하면서 이런 황당한 경우는 처음이라 순간 할 말을 잃었습니다.

‘설마..우체국 직원이 말도 안 되는 소리지. 그런데 고객님이 아무 근거 없이 이러실 리도 없고...’ 머릿속이 복잡해졌습니다.

일단 우체국에 전화해서 고객님이 말씀하신 그대로 전달하니 “네에???” 역시나 말도 안 된다는 반응이었고, 확인해 보겠다고 하셨습니다.

그런데 설마? 라고 생각했던 일이 현실로 나타났습니다. 우체국에서 근로학생으로 일하는 학생이 고객님이 너무 예뻐 잠시 이성을 잃은 행동을 했다며 죄송하다고 했다는군요. 근로학생이긴 하지만 우체국에서 일하는 직원이 연락한 것은

사실이니 걱정스런 마음으로 고객님에게 전화를 드렸습니다.

화가 많이 난 남자친구는 두 가지를 요청하셨습니다.

첫째, 여자 친구가 그 우체국을 자주 가야하니 그 근로학생을 우체국에서 업무 하지 못하도록 바로 조치해 달라. 둘째, 실컷 욕을 해줘야겠으니 당장 사과 전화를 하라는 것이었습니다.

아직 어린 학생이라 그런 실수를 범한 것 같으니 앞으로 다시는 같은 일이 발생 하지 않도록 주의시키겠다, 그리고 여자친구분이 우체국 이용하실 때도 불편함 없게 하겠다고 수차례 양해 말씀을 드렸지만, 고객님은 분이 풀리지 않는다며 당장 요구사항을 이행하라 했습니다.

이 내용을 들은 우체국 직원은 바로 사과전화를 드리겠다고 하였고, 잠시 뒤 우체국에서 연락이 왔습니다. 계속해서 사과의 말씀을 드리고 근로학생 거취 문제도 고객님의 양해를 받았다고 합니다.

우체국 직원이 아닌 대학교의 근로학생이라 우체국 이미지는 덜 실추될 것 같아 그나마 다행입니다만, 우체국에서 단 1시간을 일하더라도 우체국을 대표하는 직원임을 잊지 않고 이러한 실수가 다시는 일어나지 않도록 노력해야겠습니다.



상담 7파트
안선영

아침부터 바람도 시원하게 불고 기분 좋은 하루였습니다.
 오늘도 목소리를 가다듬고 힘차게 첫 번째 콜을 받았습니다.
 “저기유, 나가 받을 물품이 있는데 왜 아직까지 안 오는 거유? 우리 아들이 내
 생각해서 어제 홍삼 보냈다는데? 빨리빨리 배달 안 해주고 뭣하는거라? 이걸 우
 짜!!!”
 9시 정각에 그것도 첫 콜로 인입된 콜이 다급한 배달민원이라 번개 같은 속도로
 종적조회를 시작했습니다. 고객님께는 순서대로 집배원님이 방문할 것이라고 말
 씌드렸으나 아드님이 부모님 건강 생각해서 보낸 소중한 물품이니 바로 확인해
 달라고 하셨습니다.
 집배원님께 아침부터 전화드려 죄송했지만 흔쾌히 “10~11시쯤 배달할거예
 요.” 라고 말씀해 주셨습니다. 만족스런 답변을 듣고 신이 나서 고객님께 이러한
 소식을 알려드렸습니다.
 “아이고~ 아가씨 고마워유~ 아침부터 노인네가 주책이쥬? 이번에 우리 아들이
 대기업 해외사업부에 입사했는디, 첫 월급으로 나한테 사준거라. 내가 얼마나
 좋겠수? 호호, 27년 동안 키웠는디 내가 별로 해 준 것도 없고, 근디 저렇게 잘
 자라가지고 엄마 생각한다고 보낸 거라 얼른 받고 싶은 땀에, 내 땀 알쥬?” 라
 고 하셨습니다.

그리고 고객님의 설 새 없는 말씀은 계속 이어졌습니다.
 “아니, 이제 보니까 아가씨 목소리가 참 내 스타일이네, 내가 아까 말했쥬? 내
 아들이 이번에 이름만 들어도 다 아는 대기업 해외사업부로 취직한 거? 내가 아
 가씨 우리아들 소개시켜주고 싶은데 어떻게 안 될까? 우리 아들로 말하면 말이
 야~~~~~” 그 뒤, 멋진 아드님의 자랑이 끊임없이 이어졌습니다. 통화가 하
 염없이 길어졌고 같은 말씀을 계속 반복하셨지만 저를 예쁘게 봐주신 고객님의
 감사하여 중간 중간 ‘멋지다, 대단하다’ 라고 맞장구 해드렸습니다.
 그런데 듣고 있다 보니 정말 이 아드님 너무 괜찮은 거예요? 착하고, 멋있고,
 공부 잘하고, 성격까지... 음 하하! 저도 모르게 흑심이 꾸물꾸물 생길 뻔 했답
 니다.
 우체국 택배는 단순히 우편물을 배달하는 것이 아니라 소중한 사람들의 정을 배
 달하는 것 같습니다. 고객님의 덕분에 한 분 한 분 마음을 다해 정성껏 대해 드려
 야겠다는 다짐을 다시금 하게 되는 아침이었답니다.
 그리고 속으로 외쳤습니다. “고객님, 저 남자친구 없어유~~~”



민원관리파트
이금숙

하루의 마감과 퇴근 시간이 임박한 5시부터 6시까지는 민원관리파트의 골든타 임입니다. 오늘도 어김없이 긴급한 고객들이 등장 하지요.

“ [긴급]내일 써야 하는 제품으로 익일 배송을 요청합니다. 아들이 학예회 때 사용해야 하는 거라서.... 내용품 : 마술용품”

뚜뚱! 느낌이 왔습니다. 불편사항을 처리하다보면 이 내용이 긴급을 요하는지 아닌지 느낌이 팍팍!! 오면서 죽집게 같은 나의 축들이 곤두섭니다.

내용품 조회를 해보니 헉! 이를 어찌, 손쓸 방법이 없었습니다. 다른 포장품의 김치가 터져 마술도구에 묻는 바람에 접수국으로 되돌아가고 있는 것이 아닙니까? 으악! 아니 됩니다~ 살려 주세요~

머릿속은 백지 상태가 되었고, 고객님께 뭐라 말씀을 드려야 할지 막막했습니다. 음!음! 친근감이 있는 목소리로 가다듬고, 고객님과의 통화가 시작됩니다. 양해도, 손해배상도 어려운 상황. 그러면 당장 배송하라고 하는 고객님의 말씀!

“아이가 이 마술도구를 받아 연습을 해보고 가야해서, 꼭 오늘까지 배송해 주어야 합니다.” 네 맞지요. 어머니의 입장에서 보면 너무나 당연한 것이라 도저히 조율이 될 수가 없습니다. 집중국 담당자와 확인해 보겠다는 말씀을 드리고, 전화를 끊었습니다.

집중국 담당자와 상의 끝에 최선의 배송 편을 알아보기로 하고, 다시 고객님께

연락을 드렸습니다. 고객님께서서는 파손된 거라도 먼저 받아 연습을 하겠으니 고장 난 도구를 쓰게 한 것에 대한 마음의 보상과 당일 날 쓸 마술도구는 상품 구입했던 곳에서 쿼트로 다시 보내게 해 달라고 했습니다.

휴~! 다시 집중국과 방법을 논의하였고, 장시간 고객님을 설득한 끝에 학예회가 잘 끝나면 배상을 하지 않고 아이가 실수라도 해서 상처를 받게 되면 그때 손해배상에 대해 다시 얘기하기로 하였습니다. 우리는 아이가 잘 해내리라 믿기로 했습니다. 암요. 믿고 말구요!

그렇게 해서 다급했던 민원은 새 미술도구를 발송업체와 통화하여 새것을 쿼트로 보내드리기로 하고 일단락 되었습니다.

며칠 뒤 확인을 해 보니 우리의 간절한 믿음의 힘일까요? 아이가 너무 너무 마술을 잘해서 그날 우수상까지 받았다 합니다. 그러시면서 잘 해결되었으니 앞으로는 이런 일이 없었으면 좋겠다는 말씀으로 마무리를 하셨습니다. 우리 고객님이 갑자기 천사로 느껴졌습니다.

이렇듯 해결되지 않는 민원은 없는 것 같습니다. 언제나 시간이 지나면 해결이 되어 있으니 말이죠. 시간이 마술을 부리는 걸까요?

그녀가 내게서 떠나갔네요~



상담 5파트
양정림

우편고객만족센터에 입사하여 결혼하고, 저를 닮지 않은(?) 멋진 아들도 얻었습니다. 좋은 일도 재미나는 일도 많은 직장이기에 상담사의 업무가 힘들어도 스스로를 격려하며 열심히 살아가는 직장 맘입니다.

이런 저에게 어느 날 다급한 목소리의 젊은 남자 고객님의 전화가 걸려왔습니다.

“제가 여자친구랑 싸워서 헤어졌는데요. 제 옷을 받아야하는데, 물품이 반송되어 여자 친구한테 물품이 되돌아가고 있어요. 다시 받을 방법이 없을까요?”

“고객님, 현재 반송 중이라서 수취인께서 다시 받으실 수 있는 방법은 없습니다. 발송인과 협의하셔서 받으셔야 할 것 같습니다.”

“제가 전화해도 헤어진 여자친구가 전화를 안 받아줘요. 그럼.. 저 죄송한데, 전화 좀 대신 해주실래요? 제 전화는 안 받거든요. 이 물품 다시 저에게 보내 달라고 좀 해주세요. 제 문자에 답이 없어요.”

과연 내가 나서도 되는 일인지 잠시 망설여졌지만, 고객님의 안타까워 도와드리기로 하였습니다.

“그럼 제가 발송인에게 전화 연락을 취해보도록 하겠습니다.”

“그렇게 부탁해도 될까요? 저기 전화해서 뭐라고 말 하실 건가요? 전화하고 저한테 전화 좀 꼭 주세요.”

저는 발송인인 옛 여자 친구에게 전화를 걸었습니다. 즐거운 노래가 나오고...

“안녕하세요? 고객님의 우편고객만족센터 상담사 양정림입니다. 다름 아니라, 고객님의 이미남 고객님의 보내셨던 물품이 수취지 주소가 잘못되어 고객님의 반송 중에 있습니다. 수취인께서 고객님의 반송 받으신 후에 다시 보내줄 것을 요청해 달라고 하셔서 전화드렸습니다.”

“아~ 그 물건 다시 받기 싫은데.. 일단 알겠어요.” 라는 답변을 받고 안도의 한숨을 쉬게 되었습니다.

수취인 고객님의 상황을 알려 드리기 위해 전화를 드렸고 슬픈 컬러링이 흘러나오자마자 기다렸다는 듯이 바로 전화를 받으셨습니다.

“통화했어요? 뭐라 그래요?”

“네, 고객님의 반송되는 물품을 발송인께서 다시 보내 주시기로 했습니다.”

“그리고요? 또 무슨 말 안 해요?”

“네.. 고객님의 다른 말씀은 없었습니다.”

“제 얘기는 안 물어보나요? 목소리는 어땠나요?”

“아... 네, 다른 말씀은 없이 평범하게 말씀하셨습니다.”

“아... 알았어요. 감사합니다. 수고하세요.” 이렇게 쓸쓸하게 고객님의 전화를 끊으셨습니다.

고객님은 정말 그 물건을 받고 싶으셨던 걸까요? 헤어진 그녀의 소식을 조금이라도 알고 싶으셨던 건 아닐까요? 제가 전달해 드린 내용으로 위안이 되셨을까요? 고객님의, 앞으로 더 좋은 여자친구가 생기실테니 기운 내세요~



사랑합니다. 상담차님!

상담 7파트
황정아

여느 때와 마찬가지로 나른한 가을 오후였습니다. 점심을 먹고 난 직후라 약간 졸리기도 할 무렵이었지만 전화를 주신 고객님들에게 최선을 다해야겠다는 생각에 한 톤 높여 첫 인사를 건넸고 수화기 너머 들리는 목소리는 40대 중반쯤 되는 남자 고객님이 우편물의 종적을 문의하였습니다.

“아~~ 등기번호요? 그게 꼭 있어야 하나요? 잠깐만요, 아가씨~~”

그런데 돌아오는 대답 없이 컴퓨터 자판을 치는 소리가 들렸고 고객님은 지금 물어보고 있으니 조금만 기다려 달라고 했습니다.

얼마나 지났을까요? 약간 초조한 마음으로 고객님의 대답을 기다리고 있었는데 뜻밖의 질문이 돌아왔습니다.

“저기 아가씨~ 00게임할 줄 알아요?” 갑작스런 질문에 당황하여, “네? 고객님?” 하고 반문하였습니다.

“00 게임할 줄 아냐고요~~”

“아니요. 전 못합니다.” 평소 게임을 좋아하는 편이 아닌 저는 처음 들어보는 게임 이름이라서 솔직하게 얘기했습니다. 하지만 이 고객님 호기심이 많으시네요.

“음.. 그러면 아가씨. 혹시 결혼했어요? 아줌마 목소리 같진 않은데... 너무 목소리가 예쁘고 어려 보여서 말이죠.”

계속해서 저를 당황하게 만드는 질문이 이어졌지만 별다른 악의는 없는 것 같아

다시 한 번 솔직하게 대답했습니다.

“아~~~ 네, 결혼은 아직입니다.”

“아니, 기다리게 해서 미안하기도 하고 가만히 있으니 서로 너무 어색하잖아~” 하면서 웃으시는 것이 아니겠습니까?

그리고 드디어 등기번호를 말씀해 주셨습니다만 아쉽게도 우체국 등기번호가 아니었습니다.

“에고, 미안해요. 아가씨. 우체국이 아니라네, 히히히. 바쁠 텐데 내가 괜히 시간만 뺏은 꼴이 됐네요.”

“괜찮습니다, 고객님.” 하고 통화를 종료하려는 순간 또 다시 날아온 고객님의 말씀.. “상담차님, 사랑합니다.” 라고 하시는 게 아닌가요?

잠시 어색한 정적이 흘렀고 저도 모르게 “고객님, 저희도 사랑합니다.” 라고 말씀드리고 말았습니다. 그리고 다시 고객님께서 “행복하시고, 부자 되세요” 라고 하시며 전화를 끊으셨습니다.

저를 당황하게 만드는 질문에 장난전화나 이상한 고객일지도 모른다는 생각을 통화 내내 했었는데 기다리는 시간 동안 어색함과 무료함을 없애려 이리저리한 얘기를 꺼내신 마음씨 따뜻한 분이었습니다.

지금 다시 고객님과 통화가 되면 진심을 담아 “고객님, 사랑합니다.” 라고 말 할 수 있을 것 같습니다.



전문파트
김영란

아들을 군대에 보내고 하루 이틀 노심초사하며 군 입소 할 때 입고 갔던 아들의 땀 냄새가 뻥 옷을 애타게 기다리시다 우편고객만족센터의 문을 힘차게 두드리신 어머니께서 했습니다.

“저.. 우리 아들이 얼마 전에 군에 갔는데, 입소할 때 입었던 옷이 도착하고도 남았을 텐데 아직까지 집에 오질 않네요! 분실된 거 아닌가? 어떻게 된 건지 택배 좀 알아 봐주세요.”

고객님의 목소리는 정말이지 ‘걱정이 태산이다’ 라는 말이 왜 생겼나 알 수 있을 정도로 간절해 보였습니다. 예전에 동생을 군에 보내고 우리 엄마가 그러셨던 것처럼 그 마음이 느껴져 급히 등기번호로 조회를 해 보았습니다.

그런데 이미 우편물은 배달완료 상태였습니다.

조심스레 등기번호와 관련된 고객님의 정보를 여쭙어 보았습니다.

“수취인 김00님이 받으신 것으로 되어 있는데 고객님의 맞습니까?”

“어? 아닌데.. 난 박00 인데요.”

“헉! 분실인가? 어떡하지?”

접수할 때 뭔가 실수가 있었던 것은 아닌지 생각되어 확인해서 다시 연락을 드리겠다는 양해 말씀을 드린 후 통화를 종료하였습니다.

그리고 저는 서둘러 접수우체국으로 전화를 하였고, 접수우체국의 답변은 고객

이 적어주신 기표지에 있는 주소대로 배달주소를 입력해 배달이 정상적으로 되었다는 답변이었습니다. 그렇다면 발송인인 아드님께 직접 연락을 해 보기로 하였고 다행히 군에 있는데도 전화연결이 되었습니다.

전화 드린 사정을 다 말씀드리기도 전에 아드님은 이렇게 말씀하셨습니다.

“옷은 여자친구가 사줬던 거라, 제대할 때까지 서로 사랑하는 마음 변하지 말라고 여자친구에게 보냈고요. 여자친구도 잘 받았다고 문자가 왔더라고요. 엄마가 제 옷 기다렸대요? 엄마께는 제가 전화 할게요.”

무정한 아들에 대해 왜 이렇게 제가 서운할까요? 고객님의 이런 내용을 아시면 정말 서운해 하실 것 같아 어떻게 전달해 드려야할지 잠시 망설여졌습니다.

어머니 사랑이 조건 없이 무한히 샘솟는 무조건적인 사랑이라고 하지만, 어머니 마음의 1/100만이라도 생각했다면 어머니께 이런 내용을 편지로라도 알려드렸어야 되지 않나 라는 괜한 참견을 혼자 해봅니다.

이후 고객님의 상황을 말씀드리니 씩씩한 목소리로 알았다고 하시며 아들의 옷을 잃어버리지 않아서 다행이라고 하셨습니다.

이 전화를 끊고 나니 괜히 시골에 계신 엄마가 보고 싶네요. 여러분들도 오늘 어머니께 사랑한다고 문자나 전화를 드리는 건 어떨까요?



누굴까?

상담 4파트
김주현 A

파릇파릇 매년 5월이 되면 어린이날, 어버이날, 스승의 날에서부터 성년의 날까지 축하의 의미로 꽃을 주문하시는 분이 많아 꽃배달 문의가 많은 시기입니다.

목소리가 옛된 한 여성 고객님의 성년의 날 신청한 꽃바구니의 배달문의를 하기 위해 연락을 주셨습니다.

고객님은 주문번호 확인이 어렵다고 하여 주문자 성함으로 여러 번 조회를 시도했으나 내역이 확인되지 않았습니다.

조회하는 시간이 길어지면서 고객님의 항의는 심해졌고, 가냘팠던 목소리는 점점 커지면서 무조건 찾아내라고만 하셨습니다.

주문한 날짜도 정확하지 않아 결국엔 주문금액만 가지고 주문내역을 찾아야 하는 난감한 상황이었지만 너무도 강한 고객님의 성화에 확인해 본 후 다시 연락을 드리기로 하고 종료했습니다.

우체국쇼핑 주문은 인터넷, 우체국창구, 고객센터 대행도 가능하기 때문에 대략적인 정보만으로 찾아내기는 결코 쉽지 않습니다. 성년의 날에 맞춰서 주문을 하셨으니 그 날을 기준으로 하루씩 조회를 해서 일치하는 금액을 찾아보기 시작했습니다. 오늘 하루 콜 실적을 포기 하더라도 무조건 찾아내리라는 굳은 결심을 하고 하나씩 훑어 나갔습니다. 그렇게 눈에 감각을 잃어 갈 때 즈음에 드디어 수취주소와 일치하는 주문건을 발견하였습니다.

그런데 주문 내역을 확인하고는 박장대소를 하였습니다. 주문내역에 있는 주문인 이름이 '누굴까' 였던 것입니다. 이랬으니 알려주신 주문자 이름으로는 전혀 조회가 되지 않았던 게 당연했습니다. 그리고 수취인 이름이라도 정확했다면 이렇게 고생스럽게 찾아 헤매지 않았을 텐데 수취인 이름도 '내꼬야' 라고 기재가 되어 있네요.

이런 이런! 힌트라도 좀 주셨다면 찾기가 훨씬 수월했을 텐데 말입니다.

성년의 날이라 고객님의 서프라이즈 선물을 보내신다며 접수를 하셨겠지만 정작 주문자 정보가 필요한 상황에서는 이 사실을 알려주지 않고 무조건~ 찾으라고 외쳤던 고객님의 야속한 생각도 들었습니다.

고객님께 제가 확인한 주문내역이 맞는지 문의를 드리니 잠깐의 침묵이 흐른 후에 부끄러운 아주 작은 목소리로 언제 받을 수 있는지 물으셨습니다.

'누굴까 고객님의, 내꼬야 고객님의 요청하신 날 잘 배달되었구요. 부디 고객님의 보내셨다는 걸 쉽게 알아차릴 만큼 행복한 사이로 잘 지내시길 바랄게요.^^'



어머니의 눈물

상담 6파트
이은희B

우편고객만족센터는 특별한 날에는 더욱 긴장을 하게 됩니다.
추석, 설날 외에 화이트데이, 발렌타인데이, 빼빼로데이 등 꼭 그날 보내거나 받아야 되는 의미 있는 우편물들이 있기에 그렇겠지요.
가정의 달 5월도 의미가 깊은 우편물이 많이 배달되는 달입니다.
다음은 어버이날에 생긴 어느 고객님의 가슴 아픈 내용입니다.
“아가씨, 미안한데 발송인이 어디서 택배를 보냈는지 좀 알려줘요”
아주 긴급하게 숨찬 목소리로 말씀하시더니 계속 발송인의 주소를 애타게 알려달라고 하셨습니다.
개인정보 보호상 저희가 먼저 주소를 안내해 드릴 수는 없다고 정중히 양해 구하고 고객님의게서 알고 계신 주소를 말씀해 주시면 맞는지 확인해 드리겠다고 설명을 드렸습니다. 그러자 고객님의게서는 기표지에 기재된 주소를 바로 말씀해 주시는 것이 아니라 한 글자 또는 두, 세 글자 이런 식으로 더듬더듬 확인하시다 갑자기 버럭 고함을 지르셨습니다.
“이놈의 새끼!! 아직도 글을 개발세발 써서 알아 볼 수가 없네!”
순간 너무 크게 고함을 지르셔서 깜짝 놀랐지만 고객님의 말씀을 듣고 왜 이렇게 화가 나셨는지, 그리고 왜 주소를 저한테 먼저 알려달라고 사정 사정하셨는지 이해할 수 있었습니다.

아들이 3년 전에 집을 나갔는데 아직도 연락이 되질 않고, 다만 어버이날이 되면 잊지 않고 선물을 보낸다고 하셨습니다. 경찰에 신고도 하고 매일 매일 연락을 기다렸으나 지금까지 소식은 없고, 올해도 역시 어버이날이라고 이렇게 택배를 보냈다고 합니다. 하지만 아드님의 글씨는 도저히 어머니가 못 알아볼 정도로 흘러 쓰여 있어서 발송인 주소지를 확인해 달라고 하셨던 것이었습니다.
업무 규정상 고객정보를 먼저 알려드릴 수 없어 더욱 안타까웠습니다.
결국 발송인 주소지 확인은 도와드리지 못하고 고객님의 신고한 경찰서로 다시 가지고 가봐야겠다며 눈물을 잔뜩 머금은 음성으로 전화를 끊으셨습니다.
통화시간이 20여분이 넘어가면, 콜 생산성을 신경 써야 하기에 바로 다음 전화를 받기 위해 상담모드를 전환하는데 이번에는 그럴 수가 없었습니다.
집나간 아들을 찾겠다고 눈물로 밤을 새우며 얼마나 아들을 그리워하셨을까.. 하는 생각에 긴 여운이 남았습니다.
어느새 찬바람이 심해지는 계절입니다. 아드님도 고객님의도 모두 건강하시길 기원하며 내년 어버이날에는 꼭 만나셔서 그리운 아들이 직접 전해주는 선물을 받으시며 기쁜 어버이날을 보내셨으면 좋겠습니다.



풍선이 빠진 어린이날... 상상이 도시나요?



푸른 하늘을 수놓은 알록달록 풍선이 빠진 썰렁한 어린이날, 예쁜 풍선을 손에 쥐고 맑고 순수하게 웃는 어린이들의 사진을 찍을 수 없게 된 어린이날...

그런 있어서는 안 될 일이 EMS 때문에 일어나고야 말았습니다.

사연인즉 이렇습니다.

5월 31일 몽고에서 걸려온 전화를 받았습니다. 고객님의 숨소리만으로도 금세 알 수 있을 만큼 무시무시하게 화를 내시고 있었고 그 톤은 도레미파솔라시도 레미~~~~정도였습니다. 수취인은 한국 국제협력단(KOICA)으로 6월 1일 몽고의 어린이날 행사를 위해 어린이들에게 나눠 줄 풍선과 페이스 페인팅 재료를 서울에서 일찍 보냈는데 몽고에 아직 도착하지도 않았다는 말씀이었습니다. 어떻게든 내일 아침까지 배달을 시켜줘야 하며 안 될 경우에는 외교통상부를 통해 국가기관의 행사를 망쳐 심각하게 국격을 훼손한 책임, 행사에 초청한 몽고 고위인사와 손님, 무엇보다도 어린이들을 실망시킨 것에 대한 책임과 KOICA 직원과 봉사원들의 명예를 훼손하고 사기를 저하시킨 책임!!!! 등에 대해 손해배상을 청구하겠다는 엄포를 놓으셨습니다. 몽고행 EMS는 직항편으로 운송되므로 항공사고가 발생했을 리는 없기 때문에 무슨 일인지 확인이 필요했습니다. 항공사로 확인해 본 결과는 충격적이었습니다.

화물 탑재 공간 부족으로 열흘 가까이 우편물을 발송하지 않고 항공사 창고에

묵혀놓고 있었고, 오늘밤에 그것도 다른 항공사 항공기에 태워 내보낼 예정이라는 것! 아무리 생각해보고 꼼수를 부려 봐도 몽고에 내일 아침까지 배달하는 것은 무리 같았습니다.

우선 고객에게 전화를 다시 걸어 물리적으로 불가능하다고 말씀드렸습니다. 고객님의 기대는 하지 않지만 그래도 최선을 다해달라고 말씀하셨고 더불어 몽고 각지에 흩어져 있는 봉사 단원에게 가지고 있는 모든 풍선을 사륜구동 차에 싣고 밤새 달려서 행사가 있는 도시로 오라는 긴급 메시지를 보냈다고 말씀해 주셨습니다. 아시죠? 몽고는 끝도 안 보이는 초원국가이다 보니 가장 가까운 도시까지는 차로 7시간을 가야 합니다!!!!

전화를 끊고 생각해보니 이대로는 안 될 것 같았습니다. 발송예정인 항공사와 몽고로 직접 연락하여 야간작업과 통관, 발송 여부, 아니면 직접 수령이 가능한 지를 알아보기로 했습니다. 그러나 돌아온 답변은 야간작업은 불가하며 더욱이 다음 날은 어린이날 휴일이고, 그 다음 날은 토요일이라서 더더욱 어렵다는 것이었습니다.

슬슬 오기가 생기기 시작했습니다. 이번엔 외교행낭 발송을 시도해 보기로 했습니다. 그러나 문제는 발송이었습니다. 시간은 이미 5시를 지나고 있었고 우편물은 이미 컨테이너에 탑재되어 봉인된 상태였습니다. 외교행낭은 특수취급을 하는 만큼 필요한 서류와 절차가 복잡해 우편물을 다시 꺼내서 항공기 출발 전에 작업을 끝내기에는 시간이 너무 부족하다고 했습니다.

아!~~ 저도 모르게 안타까운 탄식이 흘러나왔습니다. 그래도 다시 해보자! 이번에는 승무원이 직접 들고 비행기에 타는, 이른 바 'Hand Carry' 를 시도해 보기로 하였고, 다행히 긍정적인 답변을 얻었습니다만 가능 여부는 박스의 크기와 내용물에 달려 있었습니다. 검토 결과, 우편물은 5KG 가량의 6호 박스라서 부피가 너무 크고, 액체 페이스 페인팅 물감은 기내반입 불가 품목이었습니다.



짬뽕 아니고 우동

상담 3파트
민경민

우편고객만족센터에 입사하고 택배접수 업무를 하면서 대한민국에 비슷하고 특이한 주소가 많다는 걸 새삼 알게 되었습니다.

처음 신입일 때는 낯선 지명을 못 알아들어 몇 번씩 되묻거나 엉뚱한 주소로 접수를 하여 호되게 신고식을 치른 적도 몇 차례였습니다.

이제는 2년 가까이 택배접수를 하다 보니 어려운 주소도 척척 알아듣는 경지에 이르렀고, 그러던 어느 날 택배접수를 하겠다는 경상도 사투리의 남자 고객님과 통화를 하게 되었습니다.

상담사 : 방문드릴 주소지 말씀해 주시겠습니까?

고 객 : 부산

상담사 : 네, 부산.

고 객 : 해운대구

상담사 : 네, 해운대구.

여기까지 말씀하시던 고객님이 잠시 뜬금없이 뜬금없이 말을 잊지 않았습니다.

상담사 : 해운대구, 다음 주소 말씀 부탁드립니다.

고 객 : 짬뽕 아니고 우동!!

뜬금없는 고객님 말씀에 잠시 정적이 흘렀습니다. 순간 머리를 스치는 생각은 '중국집에도 전화를 걸고 계셨나? 옆 사람에게 하는 말인가' 했습니다. 그러나

그 생각도 잠시... 갑자기 웃음이 터져 나왔습니다.

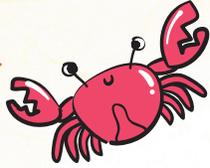
고객님 주소지를 찬찬히 살펴보니 '부산 해운대구 우동' 이라는 동명을 센스 있게 말씀해 주셨던 것이었지요.

웃음을 겨우 참고 택배접수를 완료 하였고, 고객님은 본인이 눈높이에 맞게 설명을 잘했다는 뿌듯함을 느끼는 듯 목소리에 자신감이 흘러 나왔습니다.

택배접수를 하기 위해 주소를 확인하다 보면 너무 빨리 얘기해서 못 알아듣는 경우, 앞 뒤 다 자르고 건물이름만 얘기하는 경우 등 고객님들 성향에 따라 여러 가지 난코스도 많지만 이렇게 상담사가 잘 알아들을 수 있게 배려를 해주시는 고객님 덕분에 기분 좋고 재미있게 하루를 보내는 것 같습니다.

재미난 설명, 고객님의 배려에 정말 감사드립니다.

바른말 고운말



상담 3파트
윤지선

월요일은 1주일 중 택배접수가 가장 많은 날입니다. 그날도 오전부터 밀려드는 택배접수 문의로 정신없는 오전시간을 보내고 이른 점심식사를 하였습니다. 점심 식사가 이른 날은 오후 시간이 더욱 길게만 느껴지는데 졸음이 밀려올 때쯤 택배접수 문의 전화가 들어왔습니다.

고 객 : 냉동식품을 발송할건데요, 가능한가요?

상담사 : 어떤 냉동식품인가요?

고 객 : 냉동 꽃게인데요, 포장은 어떻게 해야 하나요?

냉동식품은 배송 시에 신선도 유지를 위하여 포장방법에 대해 꼼꼼한 안내가 필요한 물품이라서 차근차근 설명을 시작하였습니다.

상담사 : 네, 고객님. 냉동식품은 신선도 유지를 위하여 몇 가지 포장을 해주셔야 합니다. 그 계같은 경우는요~

앗! 순간 뭔가 잘못 말했다는 생각에 멈칫하였습니다. ‘꽃게’ 라고 말을 해야 하는 것을 ‘꽃’ 을 빼고 ‘게’ 라고만 말하여 ‘계같은 경우’ 라는 아주 살벌한 막말처럼 말해 버리게 된 것입니다.

아주 잠시 정적이 흘렀지만 바로 정신을 차리고 상황을 수습해야 했습니다.

상담사 : 고객님, 죄송합니다. 꽃게라고 안내드린다는 것을 잘못 말씀 드렸습니다. 언짢으셨다면 정말 죄송합니다.

다행히도 고객님께서 별 말씀 없이 괜찮다고 하셨고 저는 안도의 한숨을 내쉬고 ‘꽃게’ 의 포장방법에 대해 더욱 꼼꼼하게 설명 드렸습니다.

그러나 아쉽게도 고객님의 주소지는 당일에는 방문이 어려운 지역이었고 결국 택배접수는 완료하지 못하였습니다.

통화를 끝내고 다시 생각해 보니 제가 한 어이없는 실수에 웃음도 나오고 그 말을 듣는 순간 당황스러웠을 고객님께 죄송한 마음도 들었습니다.

그동안 무심코 지나쳤던 ‘꽃게’ 의 ‘꽃’ 이 가진 큰 힘을 새삼 느꼈던 것이죠. 그날 이후 ‘게’ 와 관련된 내용품은 정확히 단어를 구사하는 습관이 생겼습니다. 바르고 고운 말이 바로 상담의 기본자세라는 생각을 깊이 새겨보는 사건이었습니다.



왜 오지 말라는 겁니까?

상담 4파트
최지혜

우편물 배달문의 중에는 대리배달로 인한 민원 문의가 자주 발생합니다. 그날도 성의 없이 배달하고 있다며 강하게 민원제기를 하는 고객님 문의에 조심스럽게 등기번호를 확인하여 보았습니다.

전상상 배달완료로 확인이 되는데 수령인의 이름이 '오지마' 라고 기재가 되어 있었습니다. 이 내용을 확인한 고객님은 집배원이 배달을 하지도 않고 임의로 수령인 이름을 '오지마' 라고 기재해 놓았다며 대체 뭘 오지 말라는 것이냐며 역정을 내셨습니다.

아무리 생각해봐도 '오지마' 는 사람 이름이 아닌 것 같은 생각에 고객님께는 정확한 배달 상황을 확인해보고 연락을 드리겠노라고 말씀드리고 혼자 추측을 해 보았습니다.

요즘 워낙 손 글씨 쓰는 일이 별로 없다보니 제 자신도 손 글씨 쓰는데 영 자신이 없기 때문에 흘림체로 쓰다가 '아, 민' 등으로 쓴 끝 글자가 잘못 보이는 것이라고 스스로 그렇게 결론을 냈습니다.

그렇지만 우편고객만족센터를 대표하는 전문 상담사로서 조사 없이 수사의 결말을 낼 수는 없는 법이니 마음속 결론을 확신하며 배달했던 집배원님에게 연락을 드렸습니다.

짧지만 나름 과학적인 분석이라고 생각하고 직접 배달 받았던 수령인 이름을 알 수

있겠느냐는 문의에 경종을 울린 집배원님의 한마디...

“아~~~ 벌써 몇 번째 전화를 하는 겁니까? 그 건물 안에 그 사무실 하나 밖에 없구요! 거기서 우편물 수령하는 여직원 딱 한명입니다. 그 여직원 이름이 ‘오지마’ 고객님 맞습니다! 이 사무실에 배달될 때마다 이걸 확인하는 전화를 받느라고 다른 배달을 할 수가 없어요. 한 두번도 아니고... 사람 이름이 뭐 다 제각기 아니겠어요?”

아!! 이럴 수가~~ 집배원님의 얘기를 듣는데 웃음이 터져 나왔습니다.

“아가씨, 이 주소지 배달 물품만 있으면 매일 전화통에 붙이나요. 우리가 아무리 수령인란에 오지마라고 이유도 없이 기재할까요. 우리 집배원들 좀 믿고 일 합시다.”

고객님께 다시 연락을 드려 내용을 말씀 드리니 그런 이름도 있냐면서 오해하기 좋은 그 상황을 재미있어 하셨습니다.

‘오지마 고객님’ 고객님 성함에 양해 없이 웃어서 죄송합니다.

그래도 이번 한번만 웃을게요.^^



상담 3파트
이지현

설 새 없이 밀려오는 전화와 100명을 훌쩍 넘긴 대기고객 숫자를 보면서 조금은 지쳐 있던 그때, 한통의 전화를 받게 되었습니다.

고 객 : 여보시오!! 가가 누군디 내딸이라는교?!!

전화가 연결되자마자 격양된 목소리로 다짜고짜 따지는 고객님은 중간 중간 구수한 욕설을 담아 저를 추궁하기 시작하셨습니다.

고 객 : 내 딸이라꼬? 누가 물건을 받았다가는데, 우리 집엔 그런 사람이 없나니께!

다그치는 고객님 말씀에 콩닥콩닥 뛰는 마음을 진정시키고 정리해 보니 이리했습니다. 오늘 받기로 한 우편물이 있었는데 수령인이 '자녀 000' 으로 되어있지만 고객님은 그런 이름의 딸이 없다며 화가 나서 전화를 하셨던 것이었습니다.

대리배달이 잘못된 것인지 담당 집배원에게 전화를 걸어 배달상황을 물어보았습니다. 다행히 오늘 배달한 물품이라 집배원님도 바로 기억을 하셨고 자택에 방문하였을 때 수취인은 안계시고 따님이라는 분이 직접 서명하고 물품을 받아 주었다고 하셨습니다.

그동안 고객님이 조금은 진정되었기를 바라는 마음으로 다시 전화 드렸으나 오히려 더 흥분된 상태였고 집배원님에게 확인한 내용을 안내드리기도 전에 고래 고래 소리를 지르셨습니다.

어찌된 일인지 앞 뒤가 맞지 않는 이상한 상황이라 조금 더 구체적으로 확인을 해야할 것 같아 바쁘신 집배원님을 붙잡고 다시 한 번 다른 특이사항은 없었는지 여쭙어 보았습니다. 수령인의 연령대, 인상착의, 말투, 나는 대화 등등.

다시 고객님께 용기 내어 전화를 걸면서 또 고객님의 소리를 치지는 않을까 긴장하며 전화가 연결된 순간.. 어라! 이번에는 아까와는 사뭇 다른 나긋한 목소리로 전화를 받아주셨습니다.

고 객 : 아이고~ 아가씨, 미안해요, 미안해. 우리 애가 지 이름이 촌스럽다고 지 친구들끼리 쓰는 이름을 그쪽 집배원한테 말했다 안카나~ 그년도 제 정신이 아니제~~

고객님이 오해한 것으로 상황정리는 끝났지만 이렇게 힘 빠지는 순간이 또 있을까요. 고객님은 저에게 미안하셨던지 물품을 찾아서 기분이 좋아지셨던지 급기야 따님 흥까지 보시며 통화를 끝내었습니다.

통화를 끝내고 한시름 놓았다 싶어 해당 등기번호에 있는 이름을 다시 보게 되었습니다. 그런데 따님이 사용한다는 가명도 그다지 세련된 이름이 아니라는 생각이 들어서 피식~ 웃음이 났습니다.

상담을 하다 보면 이런저런 다양한 고객들을 만나게 되고 이런 에피소드는 항상 반복된 일상 속에서 소소한 웃음을 주는 또 다른 재미가 아닌가 싶습니다.



사차성어 고통민보

상담 5파트
이근혜

우편고객만족센터에 신입으로 입사하여 초긴장 상태로 업무를 시작했던 것이 었
그제 같은데 벌써 근무한지 1년이 넘었습니다.

하루에도 수십 번씩 민원 고객들을 만나고, 얼굴이 보이지 않는다고 함부로 말하
는 고객을 응대할 때는 벽차다는 생각이 들기도 하지만, 현장을 뛰며 더 많은 일
을 겪으실 집배원님의 노고에 비하면 그래도 저는 행복하다고 느끼기도 합니다.

하루에도 20~30여명의 집배원님과 픽업, 배달관련으로 통화를 하면서 서로
힘든 점을 이해하고 위로도 할 수 있어서 서로 의지가 된다고 생각하니 참 좋습
니다.

그런 집배원님과 재미있었던 일화 하나를 소개해볼까 합니다.

때는 무더운 여름 오후였습니다. 발송인께서 우편물 배달결과에 대해 문의하는
전화를 받게 되었습니다.

“제가 미배달 됐다는 문자를 받았는데, 어떻게 된 건지 확인해 주세요.”

고객님의 우편물 등기번호로 종적을 확인해보니 오늘날짜로 ‘기타사유 미배
달’ 로 확인되었고 특이한 점은 기타사유가 ‘고.통.민.보’ 로 기재되어 있었습
니다.

‘고통민보? 이게 대체 무슨 말이지?’ 저 또한 해석되지 않는 미배달 사유를 고
객님께 말씀드리지 못하고 집배원님께 확인해 본 후 연락드리기로 했습니다.

“집배원님, 미배달 기타사유가 ‘고통민보’ 로 되어 있는데 이게 무슨 뜻인가
요?” 저의 이런 호기심 가득한 질문에 집배원님은 너무도 태연하고 별일 아닌 듯
해석을 해 주셨습니다.

“고통민보요? 저희는 ‘(고)객과 (통) 화후 (민)원실 (보)관’ 일 경우에 ‘고통민
보’ 라고 줄여서 기재해 놓습니다. 모르세요?”

집배원님은 너무도 당연한 걸 물어보는 것이 오히려 이상하다는 듯 한 말투셨습
니다.

이토록 깊은 뜻이 있었다니 ㅋㅋ 이 센스 있는 기타사유를 나만 몰랐나 싶은 생
각에 주위 동료들에게 물어봤지만 다들 생소해 했고 그 덕분에 모두 빵~ 터져
웃었습니다.

이 에피소드를 상담사례집에 올리면 이제 우편고객만족센터 전 직원은 모두 이
뜻을 알게 되겠죠?

한번 들으면 두번 다시 못 잊을 고.통.민.보.입니다.



물~어내라고~

상담 4파트
고은아

평화로운 오후시간에 목소리가 큰 남자 고객님께서 통화 연결이 되자마자 고래 고래 소리를 지르셨습니다. 택배아저씨가 창문으로 택배를 던져서 모니터가 박살이 났다며 당장 뒷사람을 바꾸라는 것이었습니다. 첫인사도 미처 못하고 깜짝 놀란 저는 고객님의 마음을 어떤 식으로 가라앉게 해드려야 할지 무척이나 막막했습니다.

우선 확인해서 도와드리겠다고 양해를 구했지만 당장 배상하라며 점점 더 입에 담지 못할 심한 욕설을 퍼 부으셨습니다.

어떻게 해결해야 하나 열심히 듣고 있는 중에, 전화기 건너편에서 친구로 추정되는 어떤 분이 “어~떡하냐고~ 물~어내라고~ 슬~프다고~ 께이껴이껴이~껴~” 이러시는 소리가 들렸습니다.

무슨 소리인가 들어봤더니 개그콘서트라는 프로그램 중 멘봉스쿨이라는 코너에 연기지방생 역으로 나오는 한 개그맨의 유행어를 따라 하고 있던 것이었습니다. 모니터가 파손이 되었으니 정말 화가 많이 나셨을 텐데 하필이면 주변에 계신 친구가 그 개그 흉내를 내고 있었으니 불난 집에 부채질한 것이 아닌가 싶어 괜히 친구분이 야속한 생각까지 들었습니다.

화가 나서 목소리가 점점 커진 고객님은 담당 집배원을 찾아서 사과전화를 하고, 던져서 파손된 우편물도 배상하라며 화를 내셨습니다. 더 이상 통화시간이

길어지면 민원만 더 커질 것 같아 우선 고객님의 주소지만 확인한 후 연락드리기로 하고 통화를 종료 했습니다.

그 주소지로 배달하는 우체국을 확인해서 상황을 말씀드렸더니 집배원님께서도 오늘 그 주소지에 배달한 우편물은 없었다고 하시는 것이었습니다. 조금 이상한 상황이라 다시 고객님께 연락을 드려 등기번호 확인이 필요할 것 같다는 말씀을 드리려 하는데 아까 그렇게 소리 지르며 욕하던 고객님의 한 말씀!

“우리 엄마가 대한통* 이라네요.” 푹!

이런 황당한 상황이라니!

그 고객님 앞에서 부채질을 했던 친구처럼 얘기해 주고 싶습니다.

“어~떡하냐고~ 내 시간, 상처받은 내 마음 물~어내라고~ 슬~프다고, 께이껴이껴이~껴~”



그래도 개똥이보다 낫치!

상담 4파트
최희정

저는 입사한지 4개월 된 풋풋한 69기 상담사입니다. 처음 상담 업무를 접하면서 전화로만 듣고 입력해야 하는 고객 정보에 실수가 있을까 싶어 고객의 성함, 주소 등 한 번씩 더 확인을 하고 접수를 받고 있습니다. 특히, 이름을 등록할 때 고객님의 마음이 상하는 불상사가 발생하지 않도록 꼼꼼히 한 글자 한 글자 확인을 해야 합니다.

부산에 계시는 목소리 걸걸하신 할머니가 택배신청을 하셨습니다. 저는 평소처럼 “고객님 성함 말씀 부탁드립니다.” 라고 말씀드렸고, 고객님은 “양자 말자 년자” 라고 하셨습니다. 저는 정확히 확인하기 위해 “양, 말자, 년자 고객님의 맞습니까?” 라고 복창을 했더니 저보다 더 꼼꼼하신 고객님의 한 글자 한 글자를 또박또박 다시 말씀해 주셨습니다.

“양말할 때 양! 양말할 때 말! 그리고 이년 저년 할 때 년!”

그 순간 너무 웃음이 나서 상담을 이어가지 못하고 혹시나 제 웃음소리가 새어나가지 않도록 입을 막고 마구 웃었습니다.

“뭐가 그리 우습노? 아이구... 내 나이가 몇인데 그랴. 옛날에는 다 이렇게 지었어. 지금이야 뭐 다들 배운 사람들이니께 발음도 좋고 뜻도 좋은 이름을 많이 짓지. 내가 왜 말년인지 아냐? 사내자식 놈이 뭐 그리 좋다고 딸년을 그만 낳겠다고 마지막에 ‘말’ 자를 써서 말년이가 된기야.”

그리고 난 뒤 이어지는 고객님의 결정타 한마디!

“그래도 개똥이 보다 낫자? 우리 동네는 개똥이도 많았어~”

할머니의 재치 있는 입담에 연신 나오는 웃음을 참지 못하고 고객님의 듣고 계시는 것을 잊어버린 채 마구 웃어버렸습니다.

제가 웃는 것이 고객님의도 우스우셨는지 수화기를 통해 고객님의 웃음소리도 들려와 제 상담이 예의 없다고 생각하실까봐 염려됐던 마음이 조금은 안심이 되었습니다.

고객님의 이름을 정확히 입력해야 하는 우리에게 한방에 알아들을 수 있도록 말씀해 주신 고객님의 배려가 감사했습니다. 어르신들의 관록과 여유를 오늘 또 제가 한수 배워갑니다.



눈치 100단,
코치 100단

상담 8파트
김지영

우리 우편고객만족센터에서는 현업과의 소통을 위해 일 년에 4회 이상 우체국현장체험을 하고 있습니다.

올해 7월에 운 좋게 금천우체국으로 현장 체험을 가게 되어 창구에서 내방고객을 맞이하고 응대하는 업무를 하였습니다. 우체국 문이 열리자마자 밀려드는 고객들을 안내하느라 정신없이 그렇게 오전시간이 흘러갔습니다. 내방고객이 뜸~해지고 잠시 숨을 돌릴 겸 한쪽 구석에 서서 우체국 구석구석을 둘러보고 있었는데, 그때 누가 봐도 일본인으로 보이는 2명의 남녀가 우체국 안으로 들어왔고 그들은 서로 일본어로 대화를 나누더니 저에게 다가오는 것이었습니다.

‘어.. 어.. 왜 나에게 오지? 나 일본어 모르는데..’ 혼자서 긴장을 하며 일본인들과 마주하게 되었습니다.

“익스큐즈미~” 라고 먼저 일본인들이 건네는 인사말에 저는 반사적으로 “하잇!!” 이라고 바짝 굳기든 굳인처럼 대답했습니다.

저의 이 짧은 일본어 대답이 일본인들에게는 희망으로 느껴졌는지 일본어로 저에게 계속해서 무엇인가 설명하고 물기를 반복하는 것이 아니겠어요? 아.. 정말 당황스러웠습니다.

‘어.. 어찌지.. 알아들을 수 없는 일본어가 넘쳐나고 질문과 설명이 끝도 없이 쏟아지던 그 상황은 식은땀이 날 정도였습니다.

급기야 지도를 펼치며 뭔가를 계속 물어보는 그들의 말을 그렇게 듣고 있다 보니 제가 알고 있는 몇 안 되는 일본어 단어가 귀에 들어오기 시작했습니다.

“도꼬(어디), 지카테쯔(지하철), 동대문”

이렇게 몇 개 단어를 조합해 질문내용을 추리해 보니 동대문으로 가려고 지하철을 타야하는데 어디로 가야되는지 궁금하다는 것이었습니다.

하하하. 웬지 모를 뿌듯함이 들면서 저는 뭔지 알겠다며 고개를 끄덕였습니다.

그리고는 저는 이렇게 말했습니다.

“오케이~ 팔로우 미~!! 고우~ 스트리트, 쪽~ 쪽~ 앤드 레프트 오버테어.”

어설픈 영어로 설명을 하였고 일본인들도 이내 이해한 듯이 “땡큐 베리 마치” 라고 말하며 인사를 꾸벅 하면서 우체국을 나갔습니다.

우체국에 있는 모든 사람들의 시선이 저에게 쏠려 있어 그 순간 쑥스럽고 창피했지만 그래도 일본인 관광객들은 한국 우체국에서 어떤 직원의 도움으로 동대문을 잘 찾아가갈 수 있었다고 기억할 것이라고 생각하니 뿌듯한 생각이 들었습니다. 글로벌 상담을 위해 외국어 회화 공부를 시작해 보고 싶은 마음이 들게 하는 좋은 경험이었습니다.



행복전도사 집배원님~

상담 3파트
김선영C

추석 성수기에는 우체국 쇼핑 상품 문의 또는 주문한 상품의 배달시간을 묻는 전화가 끊임 없이 밀려들어 정신이 쏙 빠질 듯 하루가 지나갑니다.

그렇게 밀려드는 전화에 힘들던 어느 날이었습니다.

고 객 : 아가씨! 전화 한번하기 정말 힘드네!

저의 첫인사가 채 끝나기도 전에 날카로운 음성의 중년 여성 고객님의 목소리가 들려 왔습니다. 그리고 연이어 이어지는 속사포 같은 고객님의 이야기..

고 객 : 이봐요! 내가 어제 000우체국에 아침 일~찍 가서 오늘 아침 일~찍 도착하는 걸로 우리 아들한테 보냈는데 아직까지 우리 아이가 이걸 받지도 못하고... 급한 거라서 비싼 돈 주고 일부러 아침 일찍 가서 붙였더니만 아직까지 배달도 안 되고... 지금 시간이 몇시야?

뭐라 말할 틈도 없이 쉼 없는 말씀이 계속되었습니다. 고객님의 말씀 중간중간 죄송하다는 사과를 계속 드리고, 겨우 알아낸 등기번호로 확인해보니 배달받을 곳은 학교였고, 익일오전특급 등기였습니다.

오후 2시가 넘도록 아직 배달완료가 되지 않았으니 고객님의 입장에서는 답답한 것이 당연할 것이라 생각되어 담당 집배원님에게 바로 확인해 보기로 했습니다.

집배원 : 아~ 거긴 내가 안 갔는데.. 다른 직원 보냈는데...

상담사 : 죄송하지만, 혹시 오늘 배달가신 집배원님 연락처 확인이 가능할까요?

혹시나 하는 마음으로 여쭙보았더니 다행히 연락처를 알고 있다며 알려 주셨고 저는 내침 김에 성함까지 확인하려 하였습니다.

상담사 : 담당 집배원님 성함은 어떻게 되나요?

집배원 : 문바이러스

순간 제 귀를 의심하였습니다. 바이러스???? 이런 이름도 있나?

상담사 : 네? 문.... 뭐라고 하셨나요?

다시 한 번 귀를 쫑긋하고 대답을 기다리던 찰나~~ 집배원님의 명랑한 목소리가 들렸습니다.

집배원 : 아! 문바이러스요~~ 바이러스~~ 병균~ 이름이 문병균이니까 바이러스 맞지~

이렇게 유쾌하게 말씀하시고 또 한참을 웃으시는 겁니다.

그러시면서 고생한다며 웃으며 일하라는 응원의 말까지 해주셨습니다.

명절 성수기 때 집배원님들이 현장에서 더 바쁘게 뛰어 다니시느라 힘드실 텐데 이렇게 밝고 행복하게 근무하고 계신 것을 보며 마음 한 구석에 뭔가가 짝~ 찬 듯한 뭉클함이 느껴졌습니다.

집배원님 감사합니다.~~ 덕분에 그날 하루 종일 기분이 좋아져서 일하는 내내 웃게 되었고 힘든 민원전화도 여유를 갖고 받게 되었습니다. 저도 집배원님처럼 행복한 기운을 퍼트릴 수 있는 상담사가 될게요. 항상 행복하세요.~*^o^*



결혼도 안한 내 아들이..

상담 9파트
유영예

가을이 깊어가는 10월의 어느 날이었습니다.

한동안 따뜻했던 날씨를 뒤로한 채 아침, 저녁으로 쌀쌀한 기운과 길가에 흔들리는 낙엽에 어디론가 떠나보고 싶다는 싱숭생숭한 기분을 저버리지 못하고 업무를 하고 있었습니다.

전화기 너머로 들려오는 흥분한 고객님의 목소리를 듣는 순간 오늘 이 한 콜로 인해 오랫동안 힘이 들것 같다는 생각이 아침 안개처럼 밀려들었습니다.

“공무원들이 이런 식으로 일을 하니 나라꼴이 이 모양이야. 요즘 세상이 어떤 세상인데 신용카드를 누구인지도 모르는 사람에게 배달하고 딱하니 수령인관계가 배우자라니... 결혼도 안한 내 아들한테 배우자가 어디 있다고 배우자야? 카드 잘못 배달해 놓고 사고생기면 너희들이 책임질 거야?”

확인해 보니 등기번호, 수취인명, 주소, 모두 맞지만 미혼인 수취인에게 온 우편물을 수령한 것은 배우자 이모씨로 되어 있었고, 수취인은 카드를 수령하지 못한 상태였던 것입니다.

우선 고객님에게 배달 상황을 확인해서 연락드리겠노라 약속에 약속을 거듭하고 저의 이름을 세 번씩이나 알려드린 후 겨우 통화를 마쳤습니다. 진상조사에 들어가려고 하던 중 급하게 저를 찾는 어떤 남자 고객님의 전화가 왔고 방금 전 노발대발 하셨던 고객님의 아드님이라고 하셨습니다.

아드님의 말씀은 이러했습니다. 사실은 아버지 몰래 동거를 하고 있는데 동거녀 이모씨가 우편물을 수령하여 집배원님이 배우자로 등록한 것인데 그 사실을 모르는 아버지께 동거녀임을 차마 밝힐 수 없어서 아버지가 고객센터로 민원을 제기하는 것을 그냥 볼 수밖에 없었다는 것입니다.

그러면서 아버지께는 본인이 잘 말씀드리겠다며 따로 연락줄 필요 없다고 하였습니다.

우편고객만족센터로 입사하기 전까지는 몰랐습니다. 우편물 하나 하나에 숨은 속사정이 이렇게 많다는 것어요.

우리 집배원님들 배달 잘하시고도 곤욕스러울 때가 가끔 있으시죠? 파이팅 하시기 바랍니다.



민원관리파트
김미숙

우편고객만족센터에서는 여러 경로를 통해 접수된 고객들의 문의와 민원을 처리하고 있습니다. 전화, 인터넷, 문자 등으로 언제나 편리하게 이용하실 수 있도록 말이지요. 그 중 제가 맡고 있는 업무는 인터넷우체국으로 문의하는 내용에 대해 답변을 드리는 인터넷우체국 게시판 업무를 담당하고 있습니다.

게시판 업무를 하면서 느끼는 것은 많은 사람들이 맞춤법을 자주 틀린다는 것과 우리 한글이 얼마나 위대하고 어려운 글이라는 것입니다.

옛말에 ‘아’ 다르고, ‘어’ 다르다고 하는 말이 정말 맞는 말입니다. 전화로 상담을 진행할 때에는 문의사항에 대해 고객님께 질문하여 그에 맞는 정확한 답변을 할 수 있으나 인터넷 게시판 업무는 고객님이 남긴 글만 보고 해석하여 문의사항에 대한 답변을 해야 하다 보니 한 줄짜리 질문에 한 페이지가 넘는 답변을 하는 경우도 있고 그반대의 경우도 있습니다. 우체국에 대한 불만이라고 하여 해당 우체국으로 문의를 해 보면 우체국에 방문했을 때는 아무 말씀도 없이 조용히, 아무렇지 않게 돌아가셨다고 하는데 직접 얼굴보고 말하지 못하는 불만들을 인터넷상 글로는 마음껏 표현하는 것이지요.

오늘도 역시 고객님들의 문의사항을 파악하기 위해 짧은 글이지만 읽고 또 읽고 있는데 어김없이 불만 가득한 글이 또 등록되었습니다.

불만의 내용은 우체국에 택배 접수를 위해 방문하였고 상자를 구매하여 포장하

고 접수 하는 과정에서 우체국직원이 고객님에게 “상자값 500원~” 이라고 반말을 하여서 불쾌하다는 불만이었습니다.

고객님은 우체국 직원이 농담으로 유행어를 한 것은 알겠는데 본인 나이가 어려 막 대하는 것 같은 느낌을 받았다는 것이었습니다. 글 내용만으로 그때 상황을 정확히 판단하기 어렵지만 제가 추측한 것은 요즘 한창 인기 있는 프로그램 ‘개그콘서트 꽃거지’ 유행어인 “궁금해요? 궁금하면 500원~” 을 따라하며 나름 농담을 한 것이 아닐까 싶었습니다.

고객님 입장에서는 그 상황이 유쾌하지 않을 수 있다는 것이 이해도 갑니다만 어떤 고객님은 사무적인 태도 때문에 불친절하다 하고, 또 어떤 고객님은 직원이 농담을 해서 불쾌하다하니 이렇게 고객만족은 어려운 것 같습니다.

오늘도 어김없이 인터넷 게시판에는 고객들의 문의가 많습니다. 글로써 표현하다 보니 딱딱할 수밖에 없는 문구에서도 고객님들을 생각하는 우리의 마음이 전달될 수 있도록 한자 한자에 마음을 듬뿍 담아 오늘도 저의 글을 씁니다.



사람이 아니므니다~

상담 6파트
김은미B

그날은 유난히도 받아야 할 물품이 언제쯤 도착하는지 확인을 요청하는 문의가 많은 오후였습니다. 점심식사 후 조금은 나른해져 있을 때 제 잠을 확~ 깨게 만드느라 굉장한 하이톤의 흥분한 고객님과 통화를 하게 되었습니다.

고 객 : 여보세요? 이거 내가 받아야하는 우편물인데 대체 누구한테 배달을 한 거예요?

첫 멘트에서 느껴지는 날카로운 기운은 웬지 순조로운 상담이 될 것 같지 않다는 예감이 들기에 충분했습니다.

고 객 : 왜 엉뚱한 사람한테 배달해 놓고 배달완료 됐다고 하는 거예요? 도대체 누구한테 배달한 거냐고요?

이미 많이 흥분한 고객님은 제 얘기가 귀에 들어오지 않는지 계속해서 울분을 토해 내었고, 역시나 등기번호 확인은 순조롭게 이루어지지 않았습니다. 어렵사리 고객님을 진정시키고 해당 등기번호를 받아 종적을 확인해보니 우편물은 회사동료가 대리수령을 한 상태였습니다.

고 객 : 대체 '문서수'가 누구예요? 우리 회사에는 이런 사람이 없단 말이에요!

보통 회사로 우편물이 배달될 경우 일괄배송처 사무실에 근무하는 직원이 대리수령을 하고 서명을 하는 경우가 많아 배달을 담당하는 집배원에게 확인해

보겠노라 다시 한 번 고객님을 진정시키고 담당 집배원님께 사실 확인에 들어갔습니다.

그런데 확인을 하다 보니 정말이지 웃음이 빵~ 터지는 상황이 숨어 있었습니다. 고객님이 애타게 찾던 대리수령인 '문서수' 씨는 사람 이름이 아니었습니다.

일괄배송처 사무실로 물품을 배달하고 대리인 서명란에 '문서수발실'로 기재를 한다는 것을 줄여서 '문서수'라고만 기재를 했고 그 내용을 모르는 고객님은 당연히 사람 이름이라 생각을 하신 것이었습니다.

애써 웃음을 참고 고객님께 자초지정 설명을 드리고 나니 고객님도 어이가 없으셨는지 헛웃음을 지으시며 다시 확인해 보시겠다고 하면서 통화를 마무리 하였습니다.

통화 당시에는 살 떨리게 살벌한 상황이었지만 알고 보니 큰 웃음을 준 사건이었습니다.

고객님, 물품을 잘 찾으셨나요? 문서수씨는 사람이 아니므니다~~ ^^



사오정 고객님

전문파트
임미현

해외로 물품 보내신다며 우리를 찾으신 고객님~

상담사 : EMS를 발송하시는 겁니까?

고 객 : 저... 핸드폰으로 하는 건데요?

상담사 : ??????... 고객님, EMS를 접수하신다는 말씀이십니까?

고 객 : 해외로 보낸다니까요?

호흡을 조금 가다듬고 초심으로 돌아와 차근차근 질문하였습니다.

상담사 : 고객님, 해외로 발송하는 국제우편서비스는 EMS와 EMS프리미엄, 항공소포, 선편소포가 있습니다. 그 중 EMS와 EMS프리미엄은 방문접수가 가능합니다.

고 객 : (한참 웃으시더니) 하하하~~~ 아, 미안해요! 내가 딴 생각을 잠깐 하느라구요~

상담사 : 네, 고객님. 방문주소 말씀해 주시겠습니까?

고 객 : 00아파트 101동 101호예요.

상담사 : 고객님, 무슨 동입니까?

고 객 : 101동이요

상담사 : 아니요, 고객님! 계시는 지역이 무슨 동입니까?

고 객 : 101동이라니까요?

또 한번의 심기일전이 필요한 상황이었습니다.

상담사 : 고객님, 저희가 택배 픽업해야하는 주소의 지역 명을 말씀해 주시겠습니까?

고 객 : (머쓱한 웃음과 함께) 자꾸 판생각을 하게 되네요~ 미안해요, 아가씨. 그제야 이해를 하시고 지역 명을 말씀해주셨습니다. 그러나 여기서 끝이 아니었습니다.

상담사 : 보내시는 상자가 몇 개 입니까?

고 객 : 과자랑 차도 들어있고.. 아니 봉지가 몇 개인지도 알아야 돼요? 잠깐만요. 세어봐야 되니까!

아~ 고객님, 제발 잠깐 집중을 해 주실 수는 없을까요?

상담사 : 아니요, 고객님. 박스 개수를 몇 개 보내시는지 여쭙어 보는 겁니다.

이렇게 차근차근 설명하고 무한 반복된 물음으로 접수는 아주 오랜 시간에 걸쳐 무사히 마무리 될 수 있었습니다.

끝인사까지 하고 나니 고객님의 마지막 한 말씀, “내가 사오정 기질이 있어요.” 라며 깔깔깔 웃으시는 귀요미 고객님 ^^

지금도 가끔 귀요미 고객님 생각을 하면 유행어가 잠시 떠오릅니다.

이 고객님, 왜 이러는 걸까요? ^^



착각은 차유크

쇼핑파트
여효선

여느 쇼핑몰처럼 우체국 쇼핑도 명절 때 가장 주문이 많고 그만큼 민원문의도 많아 하루 하루가 전쟁터 같이 정신없이 지나갑니다.

추석성수기 어느 날 우체국 쇼핑에서 더덕상품을 구입했는데 더덕이 아닌 누룽지가 배달됐다는 민원이 접수되었습니다.

더덕과 누룽지는 연관성이 전혀 없는 상품이라서 다른 물품과 착각하신 것이라는 확신이 들었고, 더덕 공급업체에도 누룽지를 취급하지 않음을 재차 확인하고 고객님께 전화를 드렸습니다.

먼저 사과의 말씀부터 드리고 고객님을 진정시킨 후 본론으로 들어가려고 준비를 하고 있는데...

고 객 : 아니, 더덕을 주문했는데 왜 누룽지가 와요? 어떻게 이런 일이 있을 수 있당가요? 얼마나 황당한지 안다요? 모른대요?

엇뎃 목소리였지만 전라도 사투리를 강하게 쓰는 고객님은 흥분이 가라앉지 않는다는 듯이 크고 강한 어조로 말씀하셨습니다.

고 객 : 이 말 저 말 다 싫은게.. 추석 때 쓸라른 지금 당장 바꿔줘야 됩니다. 지금 당장!”

처음에는 고객님의 착오라는 확신이 있었지만 재차 확인했음에도 처음부터 누룽지가 들어 있었다고 확신 있게 말씀하시는 고객님께 더 이상 의심스러운 질문을

하거나 다시 확인해 보시라는 안내를 할 수가 없었습니다.

조급한 마음으로 공급업체에 당일 중 새상품을 발송할 수 있도록 요청해 보기로 하였습니다. 그러나 우체국 담당자와 공급업체 사장님은 아무래도 고객이 착각한 것 같으며 공급업체가 더덕만 취급하는 곳인데 누룽지를 어떻게 보낼 수 있냐며 내용품을 확인하기 전까진 더덕을 다시 발송 해 줄 수 없다는 것이었습니다.

공급업체 : 생각해 보세요. 더덕 파는데서 누룽지가 어디서 생겨서 보냅니까? 이번건은 고객이 100% 착각한 거니깐 다시 확인해 보세요. 내 눈으로 확인하기 전까지는 물건 못 보냅니다!!

이런 총체적 난국을 어찌면 좋을까요. 이리저리 머리를 싸고 방법을 찾아봐도 해결의 실마리가 보이지 않아 입술이 바짝바짝 말라가고 있었습니다. 그러던 그때 다른 상담사에게 메시지를 하나 받았습니다.

저를 그렇게 골치 아프게 했던 고객님이 민원 접수한 것을 취소하겠다는 내용이었고, 바로 고객님께 전화를 드려 취소하려는 사유를 여쭙 보았습니다.

할머니가 더덕을 받아 냉장고에 이미 보관했고 다른 업체에서 배달된 누룽지를 더덕 박스에 넣어두었는데 이 사실을 모른 어머니가 더덕상자에 누룽지가 있는 것을 보시고 잘못 배달되었다고 생각하신 것이었습니다. 그리고 업체에 미안하다는 말씀도 하시더라고요. 고객님의 착각으로 저를 비롯하여 여러 사람을 애태우게 했던 그 사건을 그렇게 허무하게 마무리가 되었습니다.

고객님들~ 엉뚱한 물건이 배달됐다면 한번쯤은 가족들에게 먼저 확인해 보시길 부탁드립니다.~^^



반납 NO 반납

상담 6파트
이지선A

점심식사 후 식곤증으로 나른한 기분이었는데 저의 이 나른함을 허락하지 않는 고객님의 전화가 올렸습니다.

“언니, 택배가 반납이 되었다고 확인이 되는데 이게 어떻게 된 건가요?”

고객님의 목소리는 화를 누르면서 통화 한다는 느낌이 들었습니다.

“제가 보낸 사람이고 아는 친구한테 보낸 건데 지금 인터넷에서 확인해보니 우편물이 반납이 되었다고 해서요. 어떻게 우편물 배달도 안하고 반납을 할 수 있나요? 빨리 확인 해 주세요요.”

고객님의 말씀만으로는 배송 상황이 바로 이해되지 않았지만 등기번호를 확인해보니 이런 이런.. 고객님이 흥분하신 이유를 아주 충분히 이해할 수 있었습니다. 그 이유는 다름 아닌 접수 우체국 이름이 ‘반납’ 우체국이었던 것입니다.

터져 나오는 웃음을 참으며 안내를 해드렸습니다

해당우편물은 반납 된 것이 아니라 접수우체국 이름이 ‘반납’ 우체국이라고 말씀드렸지만 이미 우편물이 ‘반납’ 된 것으로 인식한 고객님은 그 설명을 이해하지 못하셨습니다.

“고객님, 고객님께서 인터넷으로 조회하고 계시죠? 반납이라고 생각하신 이유는 처음에 접수한 우체국 이름이 ‘반납’ 이라서 ‘반납’ 이라고 잘못 보신 것 같습니다. 해당우편물은 오늘 반납우체국에 접수가 되어서 내일 배송이 될 예정입

니다.”

고객님께서 아무 말 없이 20여초 정도 생각 하신 후,

“아~~ 언니, 제가 잘못 본거네요. 이제 이해를 했어요. 언니 고마워요. 실수였네요. 감사합니다.”

그리고 보니 우리나라에는 참으로 재미있는 지명이 많다는 생각이 듭니다.

고객님의 귀여운(?) 오해로 저의 오후는 웃으면서 보냈던 것으로 기억됩니다.

비밀? 아니 비닐



상담 3파트
임명애 A

상담을 하다 보면 말실수로 인해 웃지 못할 일이 종종 생기곤 합니다. 그날은 상담사들과 통화를 하기 위해 대기 중인 고객의 숫자가 99명을 넘고 세 자릿수 100명을 훌쩍 넘는 월요일 오전이었습니다.

서울에 있는 아들에게 택배를 보내시겠다는 시골의 어르신과 10여 분간의 힘겨운 택배접수를 끝내고 물 한잔을 마시고 다음 고객을 맞이하게 되었습니다.

고 객 : 반품접수를 하려고 하는데요.

옛된 목소리의 여자 고객님이 쇼핑몰에서 배송 받은 물품을 반품하고자 하는 것이었습니다. 고객님의 정보를 확인하고 반품택배접수 절차대로 확인하는 중에 포장상태에 대한 문의를 하게 된 그때였습니다.

상담사 : 고객님. 물품은 상자에 포장되어 있습니까?

고 객 : 아니요.

우체국 택배는 안전한 배송을 위해 상자포장을 권장하고 있지만 우체국과 계약한 업체에서 발송하는 경우에 비닐팩으로 포장된 경우도 있습니다. 정확한 포장상태를 확인하기 위해 고객님께 다시 질문을 하게 되는데..

상담사 : 그러면 비닐입니까?

고 객 :..... 아니오..... 비밀은 아닌데요.

머뭇거리면서 작은 목소리로 진지하게 고객님의 이렇게 대답해 주셨고, 저는 순

간 고객 말을 이해하지 못해 멈칫거렸습니다. 이걸 무슨 의미란 말인가. 포장상태를 정확히 확인해야만 하기 때문에 다시 한 번 고객님의 문의를 하였습니다.

상담사 : 고객님. 물품이 비닐 팩으로 포장되어 있습니까?

고 객 : 아..... 비닐 팩으로 포장된 것 맞아요.

고객님은 그제야 제가 물어본 말의 의미를 정확히 이해하시고 웃으면서 대답해주셨고 ‘비닐’이라는 제 말을 고객님의 ‘비밀’이라고 듣고 웃지 못할 대답을 해주셨던 것이었습니다.

급한 마음에 ‘비닐팩 포장’이라고 정확히 안내하지 못하여 고객님의 오해하도록 안내한 그 상황이 죄송하기도 했지만, 우습기도 하였습니다.

고객님 앞으로는 “비닐팩 포장인가요?”라고 정확하게 여쭙 볼게요.

우체국 택배 많이 사랑해 주세요~~^^



버락 오바마님, 우편물 받으셨나요?

ICC
조금 영

미국 대선에서 승리한 오바마 대통령을 보니 올 초에 저를 괴롭히고 또 괴롭히던 민원이 생각납니다.

바로 새해 근무 첫날부터 저를 힘들게 했던 ‘백악관’ 민원입니다.

매년 1년에 서너 건 정도 백악관으로 EMS를 발송하고 행방조사를 청구하시는 분들이 계십니다.

참 이상도 하죠. 미국 대통령에게 하실 말씀이 뭐가 있을런지.. 제 생각일 수 있겠지만, 대부분의 사람들은 그분께 따로 하실 말씀이 있진 않을 듯 싶은데요.

백악관 주인에게 우편물을 보낸 고객님들은 특징이 있습니다. 배달이 되지 않을 경우 지속적으로 배달을 요청하거나 수취인 부재 사유로 배달이 되지 않는 경우에는 꼭 그 사유를 다시 알아봐 달라는 것입니다. 참고로 백악관으로 배달되는 우편물의 경우는 일주일에 한 번 정도 우편물 수발실에서 직접 수령해 가는 것으로 파악됩니다.

이 민원도 처음에는 다른 민원과 다를 바가 없었습니다. ‘왜’ 수취인 부재냐는 것이었고 다행히 행방조사를 해 보니 이틀 뒤에는 배달완료가 되어 있어 민원이 그대로 종결 될 수 있었습니다. 그런데 이번에는 우편물을 ‘누가’ 받았냐고 확인을 요청하시는 것이었습니다.

저는 공공기관의 경우 정당 수취인의 수령여부는 파악되지 않으며, 보통의 경우

메일룸이나 우편물 수발실 직원이 수령해 간다고 말씀드렸습니다. 그러나 고객님과는 말이 잘 통하질 않았습니다. 그건 당신의 추측에 불과한 것 아니냐며, 그 수령해간 직원 이 어디소속의 직급이 무엇인지 자세히 알아야겠다며 버락 오바마와의 관계증명을 정식으로 요구하겠다고 하셨습니다.

에효~ 긴 한숨이 나왔습니다. 그래도 고객님의 요청대로 미국 우정청에 관계증명을 요구하는 요청서를 넣어 보았으나 역시나 틀에 박힌 답변만 전해올 뿐, 민원 해결에는 전혀 도움이 되지 않았습니다. 그래서 우편물 수령 시 사인한 사람의 이름이 기록된 서명증(POD-Proof Of Delivery)을 민원인에게 이메일로 전달하면서 다시 한 번 설명을 드렸습니다. 그런데....여기가 끝이 아니었습니다.

서명증(POD)에 적힌 내용을 번역기를 돌려 직접 해석하면서 이해가 되지 않는 부분에 대해 하나 하나 질문하시기 시작한 것이었습니다. ‘Date’ 는 무슨 뜻이냐?, 내가 찾으니 이런 뜻인데 너는 왜 저런 뜻으로 말하느냐? 니가 맞는지 어떻게 아느냐.. 여기에 적힌 날짜는 무엇을 의미하느냐, 나는 1월 3일에 요청했는데, 왜 이 날짜는 1월 4일로 찍혀 있느냐 등등 POD에 기재되어 있는 모든 영어문구에 대해 이해가 안 된다며 한 시간 가량을 묻고 또 묻고, 무한반복이었습니다. 애초에 민원의 요지였던 미스터 버락 오바마, 미합중국 대통령이자, 화이트 하우스의 주인인 그분과 대리수령한 사람의 관계증명은 이미 안드로메다와 시리우스성은 사이로 증발해버렸습니다.

결국 고객님이 원하는 것은 손해배상이었으며, 그 금액은 자그마치 100만원이나 되었습니다.

도대체 무슨 근거로 그러한 터무니없는 손해배상을 요청하는지, 배달에는 문제가 없어 규정상 지급할 수 없음을 수차례 얘기하고서야 길고 길었던 통화를 마칠 수 있었습니다.

휴~ 버락 오바마님, 한국에서 보낸 EMS 우편물 ‘CD, Book’ 받으셨나요?

情





이름이 아름다운 임명에입니다.

상담 7파트
임명에

추석 성수기가 끝난 지 얼마 되지 않아 여전히 인입콜이 폭주하는 어느 날. 전화를 받기가 무섭게 대기시간이 왜 이렇게 기냐며 다짜고짜 화내시는 고객님 부터 우편서비스에 대한 불만이 있는 고객님까지 평소보다 많은 민원처리로 통화를 종료할 때마다 큰 한숨이 나오는 오후였습니다.

“택배 좀 보내려구요.”

어느 때와 다름없이 차근차근 주소를 입력하고 보내시는 고객님의 성함을 여쭙 보았습니다.

“제 이름이요? 박관식이요.”

“박관식 고객님 맞습니까?”

확인 차 다시 말씀드린질문에 고객님은 몇 초간 대답이 없었습니다.

“아~ 이제 이 이름으로 해야 하나? 제가 개명을 했는데요. 박민기인데, 이 이름으로 접수해도 되나요?”

“네, 가능합니다. 박민기 고객님 성함으로 접수하겠습니다.”

“근데 개명한 제 이름 어때요? 괜찮아요?” 라고 제게 뜬금없는 질문을 하시는 게 아닌가요?

정해진 스크립트 내용이 아닌 갑작스런 질문이 당황스러워 남자분 성함임에도 불구하고 “이름이 너무 예쁘세요.” 라고 대답해 버렸습니다. 그러자 고객님께서서

는 “하하하” 웃으시더니 “그렇죠? 이쁘죠?” 라며 반색하시며 제 이름이 무엇인지 물어보셨고, “저는 상담사 임명에입니다.” 라고 말씀드렸습니다.

“상담사님 이름도 너무 이쁘세요.” 라고 진지하게 말씀하시는데 결국 웃음을 참지 못해 고객님과 잠시 웃어 버렸습니다.

택배접수를 모두 마치고 “좋은 하루 되세요. 임명에였습니다.” 라고 끝인사 후 고객님이 전화를 끊기를 기다리고 있는데 우리 고객님의 뜬금없는 멘트가 다시 이어졌습니다.

“임명에 상담사님 이름 정말 아름다우십니다.”

잠시 수줍어 당황스러웠지만 저도 보답을 할 차례였습니다.

“네, 감사합니다. 고객님 성함도 정말 멋지세요.” 라고 아까는 미처 생각하지 못했던 말씀을 드렸더니 매우 기분 좋아하시면서 연거푸 “아유~ 고맙습니다. 이름 정말 이쁘세요.”, 그러면 저는 또 “네, 고객님 성함도 정말 멋지세요.” 를 반복하였습니다.

민망하면서도 나를 훈훈한 멘트를 주거나 받거나 하다 겨우 통화를 종료하게 되었고 힘들었던 마음이 치유된 듯이 제 얼굴엔 미소가 피어졌습니다.

상담사 일을 처음 접하다 보니 아직도 상담스킬이 많이 부족하여 고객님들과 자연스러운 대화가 어렵고 경직되는 저에게 친구나 동료들 처럼 친근한 말씀을 건네주신 고객님 덕분에 긴장도 풀고 좋은 기운도 듬뿍 받을 수 있었습니다.

앞으로 더욱 노력하겠습니다. 기대해 주세요.^^



전문파트
손미향

벌써 우편고객만족센터 근무한지 6년째, 아직도 가끔 저를 미소 짓게 하는 연로 하신 할아버지 고객님과과의 에피소드를 소개할까 합니다.

이제 막 교육을 마치고 실전 응대로 열정이 대단 했었던 시절, 구수한 사투리로 저와 인연이 닿은 할아버지 고객님!

상담사 : 고객과 함께하는 우체국콜센터 손미향입니다.

고 객 : (몇 초 뜬을 들이시다가) 아니.. 우리집 전화기가 고장이 났어. 어제까지 잘 되던 전화가 갑자기 안 되는데, 얼렁 와서 수리 좀 해줘!

상담사 : 고객님, 우체국에서는 전화기 고장수리를 하지 않기 때문에 전화기 고장은 해당 통신사로 다시 신고하셔야 될 것 같습니다.

고 객 : 아니~ 우리집 전화기가 고장이 났다니까. 와서 고쳐줘.

전화기 고장에서부터 시작된 고객님의 말씀은 자식 얘기에 이어 날씨 얘기까지 이어졌고 나중에는 고객님께서 전화 수리가 필요해서 전화를 하신건지, 아니면 외로워서 말동무가 필요하셨는지 의심스러울 지경이었습니다.

저는 고객님의 말씀이 끝나는 찰나를 딱 포착하여 천천히 설명을 드렸습니다.

상담사 : 고객님, 전화기 고장으로 신속하게 A/S 받으셔야 할 텐데요! 전화기 수리는 우체국 업무가 아니라서 해당 통신사로 다시 문의해 보셔야 될 거 같습니다.

제 말씀을 못 들으신 건지, 듣고 싶지 않으신 건지.. 고객님은 다시 반복되는 말

씀을 하셨습니다.

고 객 : 아니~ 전화기가 고장이 났는데...

처음부터 도돌이표..

고객을 배려하는 마음으로 최선을 다하려 했지만 무한 반복되는 말씀에 다른 방법을 찾아내어 여쭙보았습니다.

상담사 : 고객님, 혹시 집안에 자녀분이나 손자분들, 다른 가족은 안계세요?

고 객 : 전화기가 고장이 났는데~

이쯤 되면 제가 포기(?) 해야겠지요? ^^

우여곡절 끝에 고객님이 사용 중인 통신사를 알아낼 수 있었고 인터넷에서 대표 번호를 찾아 고객님께 안내해 드렸습니다.

대부분 나이 드신 고객님들은 우체국이 모든 걸 다 해결해주는 줄 알고 계신 것 같습니다. 그건 집배원님들이 전구를 갈아 끼워 주는 일, 시장에서 장을 봐 주는 일, 고지서 납부해드리는 일들을 마다하지 않고 해주셔서 그렇겠지요.

고객님, 앞으로 전화가 고장 났을 때는 제가 알려드린 번호로 연락해 주세요. 꼭 이요! ^^



내가 어떻게 졸업을 했는데...

민원관리파트
김윤정

직장인에게 1주일 중 가장 기분 좋아지는 시간은 금요일 오후가 아닐까 합니다. 주말이 있는 금요일 저녁을 더 행복하게 보낼 수 있다는 기대감 때문이겠지요. 그런데 그 기대감은 아래의 민원접수 내용 첫줄로 인해 일순간 사라졌습니다.

★ 긴급처리요청 ★ ★ 강성 ★ ★ 5분이내 연락요청 ★

빠르게 어떤 내용인지 읽어보니 민원인은 수취인이고, 우체국 택배로 졸업앨범을 받았는데 앨범이 파손되었다는 내용이었습니다. 긴급함이 느껴져 빠르게 우체국에 내용을 전달하고 결과가 오기를 기다리는 중에 상담사에게 또 하나의 긴급 메시지가 왔습니다.

“고객님이 욕하고 난리예요. 전화를 안 끊어요.ㅠㅠ”

제가 느꼈던 긴급함 보다 더 긴박하게 상황이 흘러가는 것 같아 먼저 우체국으로 재차 빠른 확인을 부탁드리고 고객님을 진정시키기 위해 전화를 드렸습니다. 전화가 연결 되자마자 이제껏 듣도 보도 못했던 온갖 다양한 욕설들이 무차별적으로 쏟아졌습니다. 젊은 남자 고객님이었는데 어찌나 욕을 잘하시던지 저는 꿀 먹은 벙어리일 수밖에 없었습니다.

거침없는 욕설 속에 고객님이 화난 내용을 들어보니 ‘지방 대학교를 다니면서 서울로 취업하기 위해 얼마나 어렵사리 졸업한 줄 아느냐, 파손된 내 소중한 앨범을 어떻게 할 거냐’였습니다.

“고객님, 그러셨군요. 정말 소중한 앨범인데 파손된 점 진심으로 사과드립니다. 다시 재발송이 가능한지 여부를 확인 중에 있습니다.” 라고 안타까운 마음을 담아 말씀드리니 욕으로는 세상에 둘도 없이 나쁜 사람일 것 같던 고객님이 갑자기 울기 시작합니다.

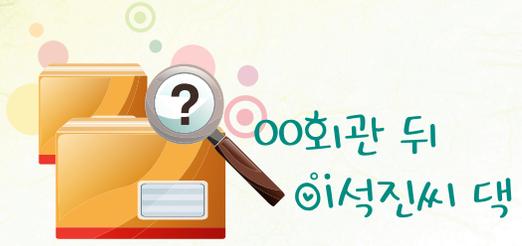
“흑흑흑, 정말 힘들게 졸업한 학교란 말이야. 내 소중한 앨범이랑 1억을 쥐바 바꾸나! 어떻게 책임질래? 똑같은 앨범으로 안보내주면 나 한강물에 뛰어들 거다.” 졸업앨범 하나 때문에 한강에 뛰어든다고까지 하다니.. 얼마나 속상하면 이렇게 까지 얘기하실까 싶어 계속 설득하여 진정시킨 후 다시 한 번 우체국과 확인하여 최대한 빨리 연락드리기로 하고 전화를 끊었습니다.

다행히도 벌써 우체국에서는 학교 측에 말씀드려 동일한 앨범으로 다시 발송하기로 한 상태였습니다. 또한 우체국에서는 혹시 모를 사고를 대비하여 고객님의 대학 지도 교수님께 서울로 취업한 제자에게 격려 전화를 부탁드렸고 교수님도 흔쾌히 수락하셨다고 합니다.

잘 처리된 내용을 고객님께 전해 드리니,

“동일한 앨범으로 보내준다고 하니 이번은 참겠어. 진짜 앨범 못 받았다면 한강에 뛰어들려고 준비하고 있었거든.” 이렇게 마지막까지 무시무시하게 말씀을 하시네요.

우체국의 노력과 저의 작은 힘이 보태어져서 고객님 한 분의 소중한 생명을 살린 것 맞죠?



상담 4파트
이미정

오늘도 여느 때와 똑같이 시작되는 일상이었습니다. 언제나처럼 그날도 택배접수 문의가 많았고 한 할머니께서 전화를 주셨습니다.

고객님: 아가씨, 여기 00마을 회관 뒷집 이석진이네 집인데 택배 하나 보낼 것이 있는데 와줘요.

상담사: 고객님, 방문드릴 주소 말씀 부탁드립니다.

고객님: 이석진이네 집.

상담사: 고객님, 성함이 아니라 주소 말씀 부탁드립니다.

고객님: 내가 잘 안 들려서 그러는데, 여기 00회관 마을 회관 뒷집 이석진이네 집인데 택배 보내야 할 것이 있으니까 와 줘요.

몇 번을 같은 질문과 같은 답으로 탐색을 하다 결국 할머니님의 승리!

“기다리고 있을게~” 라는 말씀만을 남기고 그냥 전화를 끊어버리시는 게 아닙니까!

다시 연락을 드렸는데도 잘 안 들리니 그냥 오면 된다며 전화를 또 끊어버리시고.. 이런 난감할 때가! 서울에서 김서방 찾기보다 더 힘들 것 같았습니다.

‘가장 중요한 픽업 주소도 확인되지 않았고, 기타 필수 확인사항도 확인하지 못하였으니 그냥 취소해도 되지 않을까?’ 라는 생각이 들기도 했지만 고객님의 마지막 한마디 “기다릴게요.” 하는 말씀에 시골에 계시는 친정엄마의 환청이 들

리는 것 같아 제 나름대로 주소를 찾아보기로 하였습니다.

다행히 인입 번호가 유선번호라서 061-400-0000 관련 지역부터 탐색에 들어갔습니다. 저의 수사망은 전라도 지역으로 좁혀져 왔고 네이*에 00마을 회관을 검색하니 총 4곳, 그 4군데 중에 회관 연락처 앞 번호가 4로 시작하는 곳은 다행히 한곳이었습니다. 야호! 쾌재를 부르며 이제 남은 일은 우체국에 부탁하는 일입니다.

“죄송합니다만, 택배 발송하신다는 고객님의 그냥 와달라고만 하시는데 부탁을 드릴 수 있을까요? 00회관 뒤 이석진씨 댁이라고 하시는데요.”

우리의 친절한 우체국 담당자께서는 “네, 알겠습니다. 저희가 확인해서 픽업 할게요.” 라고 흔쾌히 답변을 해 주셨습니다.

에고고.. 드디어 한숨 돌렸습니다. 처음엔 조금 난감하고 당황했었는데 그래도 고객님의 요청을 끝까지 잘 해결해 드렸다는 뿌듯함에 스스로가 자랑스러웠습니다. 그리고 특히!! 그날 주소도 없이 수소문만으로도 기꺼이 픽업해 주신 집배원님 정말 정말 감사드립니다.



거짓말 하면 안 돼

상담 4파트
정지영

나이가 지긋하신 할아버님께서 전화를 주셔서 어제 택배예약을 했는데 오늘 언제 오냐는 문의를 하였습니다. 접수내역을 확인해 보니 고객님의 말씀과는 다르게 접수가 취소되어 있는 것으로 확인되었습니다.

고객님께 조심스럽게 취소된 것으로 확인된다고 말씀드리자 화를 내시면서 왜 취소가 되어 있냐며 말도 안 된다고 언성을 높이기 시작하였습니다. 저는 일단 확인해보고 연락을 드리겠다고 말씀드리고 취소내역을 다시 확인해 보았습니다. 그동안 통화한 이력을 확인해 보니 11시에 접수를 하고, 12시에 다시 취소를 한 것이 확인되었고, 녹취내용을 다시 들어보아도 신청한 고객님의 다시 전화를 주셔서 직접 취소하겠다는 통화 내용이었습니다.

확실한 정황이 파악되었으니 고객님께 다시 알려드리기 위해 전화를 걸어 조심스레 이 내용을 말씀드리니 이번에도 역시 무슨 말도 안 되는 소리를 하고 있냐며 또 화부터 내시는 겁니다. 정말 기억을 못하시는 건지, 목소리가 똑같은 다른 분이 전화를 한 것인지 답답할 노릇이었습니다.

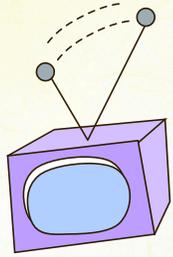
주소지 관할우체국의 담당 집배원님께 확인해 보니, 그 할아버님은 이번뿐만이 아니고 예전에도 이런 적이 간혹 있었고, 약간 치매증세가 있어서 그런 것이니 늦게 퇴근하더라도 수거해 주시겠다고 흔쾌히 말씀해 주셨습니다.

괜히 마음 한 구석이 짠~해져 왔습니다.

고객님께 연락드려 집배원이 오늘 방문드릴 것이라고 말씀드렸더니 당연히 와야 하지 않겠냐며 다음부터는 취소 안했는데 취소했다고 거짓말하면 못쓴다며 오히려 저를 나무랄시며 끊으시네요.

조금 억울한 마음에 머릿속이 잠시 멍해졌지만 한편으로는 고객님이 안타까운 마음도 들었습니다.

할아버님, 잘 지내시죠? 건강하시고, 오래 오래 사세요.



싹 치워놓고
준비 다 해놨어~

상담 5파트
우진아

우체국에서는 단지 우편업무만 하는 것이 아닙니다. 고객님들이 다른 기관을 방문하여 해결해야하는 간단한 업무도 병행을 하고 있습니다. 예를 들어 분실 휴대폰 찾아주기, 문화상품권 판매 등이 있는데요.

그 중 최근에 많이 문의하는 서비스가 디지털방송 전환을 위한 컨버터, 안테나 접수대행 업무입니다.

지원 대상자들 대부분 어르신들이다보니 접수방법 안내 시 자세히 설명해 드리지만, 아날로그 TV에서 디지털 TV로 전환되는 것을 우체국에서 디지털 TV로 바꿔준다고 오해를 하시고 전화를 하시는 고객님들도 종종 있습니다.

그런 고객님들 중 한 분의 사연을 소개하고자 합니다.

고객님들의 문의 전화가 끊이지 않았던 어느 더운 여름 날, 연세 지긋한 할아버님의 전화를 받게 되었습니다.

“디지털 방송으로 바꿔준다면? 그거 어떻게 신청하면 되는 거야?”

“네, 고객님. 먼저 우체국으로 내방하셔서요. 디지털 컨버터나 안테나 설치 지원 신청을 하시면...” 미처 말을 마치기도 전에 할아버님께서 하시는 말씀이..

“알아! 다 준비해 놔어. 싹 치워놓고 자리 딱 마련해 놔어. 걱정 말고 신청해줘! 난 딱 42인치면 좋겠더라고~~”

“네?? 고객님, TV를 드리는 것이 아니구요. 지원신청을 하시면 디지털 컨버터

나 안테나..”

“42인치가 딱 적당할 것 같은데.. 안 되면 많이는 못 보태고 조금은 내가 보텔테니까 꼬옥! 42인치로 신청해줘. 알았지?”

이런 표현이 어떨지는 모르겠지만, 정말 너무 귀여우셨습니다. 하지만 TV를 공짜로 바꿔주지 않는다는 말을 할 생각을 하니 할아버님이 실망하실까봐 입이 잘 떨어지지 않았습니다.

“고객님 죄송합니다만, 우체국에서 디지털 TV를 지원해 드리는 것이 아니라 디지털 TV가 나올 수 있는 수신기를 신청할 수 있도록 대행하고 있는 겁니다.”

“그런 거야? 방송에서 준다고 하던데? 에휴~ 괜히 우리 할머이랑 나랑 좋아했네. 할 수 없지 뭐.”

할아버님께서 너무나 실망스러워 하시는 것이 느껴져 제 마음이 안타까웠습니다.

할아버님~ 수신기 신청은 잘 하셨어요? 항상 건강하시길 바랍니다.



이모 안녕하세요?”

상담 7파트
김윤지

비 내리는 토요일 아침.

많은 비바람을 맞으며 회사로 출근을 하면서 ‘오늘은 콜이 많이 없었으면 좋겠다, 하루가 무사히 지나갔으면 좋겠다.’ 이렇게 마음속으로 빌어봅니다.

전화벨이 울리고 “행복하세요. 상담사 김윤지입니다.”

“택배 신청을 하려고요? 엄마 통화중이잖아. 택배접수 하는 거야.” 옆에서 아이가 자꾸 말을 시키는지 그때마다 저와의 전화 통화는 신경 쓰지 않고 아이에게 하나 하나 대답을 하면서 전화 통화를 하는 것입니다.

“으응. 엄마가 택배 접수 하는 거야. 집배원 알지? 편지 배달해 주시는 집배원. 그 집배원님이 우리집에 물건 가지러 오시는 거야.” 이렇게 대답을 하면서 말입니다.

그 뒤에도 고객님은 저와 아이 두 사람 모두에게 답하고 설명하고, 답하고 설명하고를 반복하면서 어느덧 통화시간은 5분이 넘어가고 있었습니다.

이렇게 겨우 택배 접수가 끝날 무렵, 수화기 너머에서 “안녕하세요?” 라는 말이 들려 왔습니다. 또박또박 너무도 귀여운 목소리로 인사하는 아이의 행동이 어찌나 귀여운지 내가 지금 일을 하고 있다는 것을 다 잊고 조카랑 통화를 하는 기분 이 들었습니다.

“이모, 안녕하세요? 내 목소리 좋아요? 이모 목소리는 너무 예뻐요.”

“어.. 안녕하세요? 몇 살이에요?”

“여섯 살. 이모, 편지 쓰면 집배원 아저씨가 배달해요? 내가 유치원 짝꿍 채은이한테 편지 쓰면 집으로 오는 거예요?”

저는 아이가 너무 귀여워 호기심 많은 질문에 일일이 답을 해 주며 아이와 통화를 이어갔습니다.

“산타할아버지한테 편지 쓰면 진짜 배달해 줘요?”

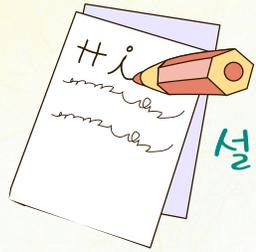
마지막 물음에 나는 어떻게 대답해야 하지 잠시 망설였지만, “그럼~ 산타할아버지한테 편지 써도 배달되지요. 아마 답장도 해 주실 거예요.”

“정말요? 엄마~ 산타할아버지가 답장도 해주신대~ 어, 이모. 엄마가 끊으래요. 안녕히 계세요.”

제 입가에는 어느새 미소가 넘쳐나고 있었습니다.

고객님들과 통화를 해온지 어느덧 1년 반, 고객님들 때문에 힘들어서 울었던 적도, 그만두고 싶었던 적도 수없이 많았지만 “감사하다, 고맙다, 화내서 미안하다.” 등등 따뜻하게 말씀해 주시는 고객님들 한마디 덕분에 다시 기운을 내어 열심히 고객 응대를 하기도 합니다.

귀여운 꼬마 고객님의 “이모 안녕하세요!” 를 기운 나는 고객님의 한마디에 추가해 봅니다.



설문의 역할이란?

설문파트
김용인

설문파트는 전화를 걸어 고객의 동의를 구하고 설문을 진행하는 파트입니다. 그 중에는 ‘안녕하십니까?’ 라는 인사말만 듣고 끊는 고객도 있고, 우편고객만족센터가 무어냐고 따져 묻는 고객님도 있습니다. 요즘 보이스피싱 전화가 많다 보니 당연한 일이겠거니 하지만 가끔은 기운이 빠져서 한동안 전화를 걸지 못할 때도 있습니다. 그래서 최대한 친절함 음성으로 가끔은 불쌍할 정도로 고객님께 우체국 설문요청을 하며 전전공공합니다.

그날도 계속되는 거절에 지치고 지쳐서 ‘오늘 퇴근을 잘 할 수 있을까?’ 라고 걱정을 하고 있을 때 여성 고객님과 통화하게 되었습니다. 주변이 시끌시끌한 것이 마트였던 것 같습니다. 이런 경우라면 대부분 거의 모든 고객은 끊습니다.

“안녕하십니까, 우편고객만족센터 김용인입니다.”

“아~네, 수고 많으시네요. 무슨 일로 연락 주셨나요?”

정말 그냥 끊을 줄 알았는데 의외의 고객님 반응에 조금 놀랐습니다.

“우체국에서는 우편창구 이용고객을 대상으로 서비스에 대한 의견을 수집하고 있습니다. 바쁘시겠지만 잠시 통화 괜찮으시겠습니까?”

조금은 길다고 느낄 수 있는 멘트를 하고 나니 조금 더 긴장되었습니다. 사실 처음에 이렇게 인사를 잘 해주시다가도 끊는 경우가 많거든요.

“네, 우체국 서비스 말인가요? 괜찮아요. 말씀하세요.”

고객님과 대면하고 있다면 손이라도 잡고 감사하다고, 고맙다고 하고 싶은 심정 이었습니다. 잔뜩 긴장하고 시작한 이번 설문은 사실 빨리 끝나진 않았습니다. 하지만 고객님은 질문 하나 하나의 의미를 정확하게 이해하고 가령 “신청서류 또는 필기도구 구비에 대해 몇 점을 주시겠습니까?” 라는 질문에 “네, 서류는 다 있었는데 스카치테이프 같은 것들은 다 쓴 것도 있고 가위가 끈적이는 것들이 많아서 너무 불편 했어요. 그러니까 3점이에요.”, “직원의 고객응대 친절성에 대해 몇 점을 주시겠습니까?” 라는 질문에는 “직원분이 어찌나 친절하고 싹싹하게 해주던지 너무 좋던데요. 5점이에요.” 설문 문항마다 성의 있게 답변 해 주셨습니다. 설문도 길었고 주변환경도 시끌시끌 해서 짜증이 났을법도 한데 마지막까지 고객님은 “아가씨도 좋은 하루 되세요.” 라고 웃음으로 말씀해주시네요.

고객님들 입장에서는 이런 전화를 받는 것은 귀찮고 따분한 일일 겁니다. 하지만 조그마한 의견이라도 주신다면 내가, 내 주변 사람이 다음에 우체국을 이용할 때는 조금씩 나아지는 서비스를 제공받지 않을까요?

긴 설문에 끝까지 미소로 응답해주신 고객님 감사합니다.

귀중한 자료로 쓰겠습니다.^^



"情"을 전합니다.

상담 8파트
박혜정

이런저런 경험과 노하우가 부족하다 보니 상황에 맞는 융통성 보다는 원칙에 맞는 상담을 하던 신입 때였습니다.

나이가 지긋한 고객님께서 택배 반품접수 요청을 하기 위해 전화를 하시고 방문할 주소가 울릉도라고 말씀하셨습니다.

그런데 반품접수를 하다 보니 픽업하기에 곤란한 문제가 있었습니다. 꼭 돌려보내야 해서 반품접수를 한다고 하시면서 전화를 하신 고객님은 육지에 나와 사는 아드님라고 하였습니다. 물품은 울릉도 부모님 댁에 있는데 건강 때문에 지금은 부모님께서 병원에 입원중이라 집에는 아무도 없는 상황이고, 더욱이 실제로 그 물품이 부모님 댁에 있는 건지도 확실치 않다고 하셨습니다.

난감한 상황이었습니다. 방문픽업으로 물품을 회수해 올 때는 인편으로 전달을 받아 물품에 다른 문제가 없도록 해야 하기 때문에 집배원님이 댁으로 방문을 한다고 해도 물품을 건네주실 분이 없는 상황에서는 접수가 어려웠습니다.

이런 상황에서는 접수가 어렵다는 양해 말씀을 드리는 저에게 오히려 고객님이 방법을 제시해 주셨습니다.

“울릉도는 서울이랑 달라요. 다~ 이웃이라서 집배원에게 부탁하시면 집에 가서 찾아보고 접수해줄 거예요~ 전화해 보세요.” 라고 하시는 것이 아니겠어요?

혹시나 하는 마음에 고객님 말씀을 믿고 우체국으로 연락을 해보았습니다. 친절

한 음성으로 전화를 받은 우체국 직원분에게 상황을 설명 드렸더니 어르신 댁을 잘 아신다면서 병원에 입원하신 것까지 자세히 알고 계셨고 직접 고객님의 집으로 방문해서 물건을 확인해서 접수할 테니 걱정하지 말라는 말씀까지 해 주셨습니다. ‘우와~ 정말 친절하다.’ 라고 감탄하였고 감동의 물결이 전해져 왔습니다. 고객님에게 다시 전화 드려 설명을 드리니 고객님의 반응에는 ‘그것 보라~ 거긴 울릉도라 그렇게도 해준다.’ 라는 자부심이 묻어났습니다.

우체국의 모든 서비스를 이렇게 할 수는 없겠지만 울릉도 우체국 직원들처럼 최선을 다해 고객에게 친절하고, 고객을 배려하는 상담을 하기로 결심하게 된 계기가 되었습니다.

우체국하면 情이니까요!



(눈치 백단)
나는 우수 상담사

상담 5파트
전은미

구내식당에서 점심으로 상추 곁절이가 나와 맛나게 먹은 후 졸음과 한참 싸우는 그때, 전화벨이 울렸습니다.

“조..눈... 보낼거..있습니다...”

발음이 이상해서 순간 장난전화인 줄 알았습니다.

“일본 보냅니다.”

“네??? 일본으로 보내신다는 말씀이신가요?”

“네!네! 물건 보냅니다.”

‘아하~ 일본으로 물품 보낼게 있다는 얘기구나.’ 라고 알아듣기 시작하면서 귀를 기울이며 겨우 겨우 접수를 이어 나가고 있었습니다.

“고객님, 보내시는 물품이 어떤 것입니까?”

“네?? 무르뫼??”

“물품~ 어떤 물건 보내세요?”

“무르..”

어떤 의미인지 정확히 이해하지 못한 듯 하였습니다. 다시 한 번 고객님께 친절히 또박또박 여쭙보았습니다.

“고객님, 어떤 내! 용! 품!을 보내시나요?”

“흐음...” 이것도 역시 어려운 단어인 것 같습니다. 그렇다면 다시 한 번 다른

한국말로 바꿔서 “고객님, 무얼 보내시나요?”

역시나 대답이 없었고 이렇게는 안 될 것 같다는 막막함이 드는 순간, 번쩍! 다른 생각이 났습니다. 인터넷 포털사이트를 열고 일본어 사전에 ‘물건’ 이라고 검색을 하면 뭔가 실마리가 잡힐 것 같았습니다.

しなもの(品物) JLPT 3급

1. [명사] 물건. 물품. 특히, 상품. (동의어)品しな.

이런.. 한글로 번역이 안 되어 있다 보니 읽을 수가 없었습니다. 답답했습니다.

그래서 다시 머리를 싸매고 고등학교 때 배웠던 일어를 드문드문 생각해냅니다.

“고객님, 혹시 시...나...모...노?????”

“아~~~ 네~ 네~ 장난감입니다.”

오!!! 정녕 내가 한 말을 알아들었던 말입니까!! 이렇게 기쁠 수가 없습니다.

그 후에도 사전을 찾아가며 대화를 이어갔고, 아주 오랜 시간에 걸쳐 접수를 완료할 수 있었습니다.

에휴~~ 진땀이 났습니다. 그래도 눈치로 이만큼 했다는 것이 스스로 너무 대견해서 기쁘기 그지 없었습니다.

고객님, 언제든지 연락주세요. 저는 눈치 100단 우수 상담사이니까요.



상담 7파트
김정순

주룩주룩~~ 비가 오는 토요일. 대부분의 토요일처럼 “토요 근무우체국은 어디
에요?”, “오늘은 왜 배달하지 않나요?” 등의 문의가 끊이지 않는 토요일이었습
니다. 그렇게 어느덧 퇴근시간은 다가왔고 한 콜만 더 응대하면 퇴근할 수 있다
는 기쁜 마음에 어느 콜보다도 고객님을 친절히 맞이했습니다.

상담사 : 행복하세요? 우편고객만족센터 김정순입니다.

그런데, 무응답인 고객님.

상담사 : 고객님, 안녕하세요? 무엇을 도와드릴까요?

맞이 인사까지 했는데도 고객님은 아무 말씀이 없습니다. 1초, 2초, 3초가 흐른
잠시 뒤~

고 객 : 다름이 아니라.... 오늘도 등기우편물을 배달하는지 해서요.

고객님의 목소리가 떨리고 있어 ‘꼭 받아야 한다고 배달해 달라고 하면 어찌
지?’ 하는 생각이 들면서 불길한 느낌이 앞섰습니다.

상담사 : 고객님, 등기우편물은 토요일에 배달하지 않습니다.

두근두근, 고객님의 반응을 기다렸습니다.

고 객 : 정말요?? 정말로 토요일은 배달하지 않아요?

떨리던 고객님의 목소리가 갑자기 커지면서 오히려 기뻐하고 있었습니다.

상담사 : 네, 고객님. 토요일에는 등기우편물은 배달을 하지 않습니다. 무슨 일

인지 말씀해 주시면 제가 도와 드릴게요.

고 객 : 정말 배달하지 않는 거죠? 배달하면 절대 절대 안돼요. 사실은 제가 교
통 딱지를 끊었는데 오늘 배달되면 저 집에서 맞아 죽어요.

‘아하! 교통딱지였군!’ 고객님의 마음을 알 것 같았습니다.

목소리를 가다듬으며 고객님께 확신을 주기 위해 힘 있는 목소리로 얘기했습니다.

상담사 : 아, 그러세요. 오늘은 교통 체납금과 같은 통상우편물은 배달 업무를
하지 않습니다.

고 객 : 그래요? 정말 정말 다행이에요. 알겠어요. 언니, 고마워요. 너무너무
고마워요. 토요일 날 당연히 근무하면 안 되죠. 다들 노는 날인데 우체국도 당연
히 쉬어야죠. 그렇죠? 그럼 안녕히 계세요.

대부분 우편물에 대한 고객 불만은 ‘배달이 왜 늦게 오냐?’, ‘토요일은 왜 배달
하지 않느냐’ 이기 때문에 배달되면 안 된다는 고객 요청사항은 극히 드뭅니다.
그리고 ‘다 같이 쉬는 토요일인데 우체국도 쉬어야죠.’ 라는 고객님 말씀이 감사
했습니다.

이렇게 비가 많이 내리는 토요일 날! 우리 집배원님들~ 정말 모두 모두 고생 많
으십니다. 언제나 파이팅하세요!



상담 8파트
박수민

날씨 탓인지 나른한 기분이 밀려오는 오후시간에 생소한 내용의 전화를 받게 되었습니다.

“여가 00리 인디, 우리 개새끼들이 다 나가부렸어~~~”

‘아 이게 무슨 말인가’ 순간 그동안 한번도 들어보지 못했던 문의내용에 저는 정신을 차리고 고객님의 문의사항이 정확히 무엇인지 침착하게 여쭙봤습니다.

“어~ 우리 개들이 새끼겨정 낱아서 열댓 마리 되는데 다 나가부렸어!! 오토바이가 와서 편지 놓고 가면 다 따라 나가버린당께~~ 한 마리가 안보여!!”

그제야 어찌된 영문인지를 알게 되었습니다.

“아~ 집배원이 배달하고 가면 그 오토바이를 강아지들이 따라 간다구요?”

“그랴~ 그 양반만 왔다 하면 싹~ 다 나가빠서 사람 죽겠어~ 시방도 한 마리가 안뵈. 아파~ 기냥 따라가 부렸는가~~”

쫄래쫄래 오토바이 뒤를 따라 다녔을 강아지들 모습이 상상이 되면서 너무 우스웠습니다.

“오늘 당장 편지박스를 밖에다 달 테니까 우리 개새끼나 찾아달라고 해줘봐. 어디로 갔는가 못 찾겠네!”

강아지를 찾아달라며 애원하는 고객님께 우선은 집배원에게 확인해 보겠노라 말씀드리고 담당 집배원님에게 전화를 했습니다.

제 설명이 채 끝나기도 전에 집배원님이 “아파~ 그 집 갱아지 새끼들 땀시 죽겼어요~ 어찌나 따라오는지.. 다 안들어 갔나비네~ 알았어요. 내가 한번 가볼게요.” 라고 하셨습니다.

정겨운 사투리와 집배원님의 정성스러운 말씀에 감사한 마음이 들었습니다. 배달할 물량이 많아 한번 지나온 곳을 다시 방문하기도 힘드실 텐데 기꺼이 해주신다고 하니 정말 고맙고 이웃 간의 따뜻한 정이 느껴졌습니다.

그리고 고객님께 다시 전화 드리니 “아이고 들어왔네. 들어왔어~ 들이고 산이고 다 헤맸는가 시꺼매져서 왔네 그랴. 그 양반한테 찾았다고 말해줘~ 고마워 아가씨” 하시는 게 아닙니까!

강아지가 들어왔다니 집배원님이 그곳까지 갈 필요가 없어서 다행이다 싶었습니다. 고객님의 강아지 가출사건! 강아지를 찾아봐 달라는 고객님, 쫓아오던 강아지가 어디에 있는지 다시 확인해보겠다는 집배원님!

어찌 보면 정말 황당하고 우스운 해프닝입니다.

비록 사소한 문의일 수 있지만 제가 만났던 수많은 고객님들 중에서 이 사건이 기억에 남는 이유는 사연도 재미있었지만 집배원님과 고객님 사이에 서로 이해하고 배려해 주는 따뜻한 정이 저에게도 전달되었기 때문인 것 같습니다.



상담 3파트
문경원

하루에도 수십 명의 고객님과 통화를 하다보면 마음이 따뜻해지는 상담을 하는 경우가 종종 있습니다. 어느 날 구수한 사투리를 쓰시는 연세 지긋하신 어르신과 택배접수 문의건으로 전화가 연결되었습니다.

고 객 : 아가씨~ 저기 거시기 뭐냐.. 그니까.. 내가 쌀을 좀 보낼라고 하는디.. 여기가 어디냐 하믄.. OO마을회관 옆으로 오믄 돼. 거기에 있을께.

상담사 : 고객님, 방문택배 접수를 원하십니까?

고 객 : 그려~ 물건 하나 보낼라고, 공께 그리로 오믄 돼.

푸근한 말투의 어르신에게 왠지 모를 정감을 느끼며 기분 좋게 택배접수를 시작하였습니다.

상담사 : 고객님, 죄송합니다만, 물건을 가지고 계신 주소지를 지역 명부터 다시 말씀해 주시겠습니까?

고 객 : 아따~ OO마을회관 옆으로 오믄 있당께. 그냥 오믄 돼야. 내가 포장은 잘해 났어.

작은 시골동네에서는 이름만 말해도 누가 어디 사는지 다 아는 사이다 보니 고객님도 평상시 그러셨듯이 대표적인 장소만 말씀하셔도 알아서 찾아올 수 있다고 생각하신 듯 하였습니다.

상담사 : 고객님, 죄송합니다. 제가 지금 전화를 받는 곳은 서울에 있는 콜센터라

서요. 고객님이 계신 곳을 지역 명부터 번지까지 알려주셔야 접수가 가능합니다.

고 객 : 어메~ 그랴요?? 그라믄 잠깐만 기다려 보쇼잉.

적잖게 놀란 듯이 고객님은 황급히 옆에 계신 다른 분을 찾으셨습니다.

고 객 : 영감~ 으메~ 어찌. 여기가 서울이라고 하느디.. 빨리 전화 좀 받아보쇼~ 그렇게 수화기 너머로 두 어르신은 한참 대화를 주고받으시더니 할아버지께서 전화를 받으셨습니다.

고 객 : 거기가 서울이라고? 그라믄.. 여기를 어떻게 오냐믄.. 거시기.. 호남고속도로를 타고 오다가... 장흥으로 빠져서... 쪽 들어오다 보면... 거기서 00을 방향으로 좌회전하고.. 다시 우회전을 해서.. 큰 나무가 보이느디.. 그 앞이 바로 마을회관이여. 이렇게 오면 돼야.

하하하~ 제가 상담하는 곳이 서울이라고 말씀 드렸을 뿐인데 고객님께서 서울에서 방문 할 것이라 생각하시고 서울에서 고객님 마을까지 찾아올 수 있는 방법을 네비게이션처럼 저에게 안내해 주셨던 것입니다.

그 순간은 조금 당황스러웠지만 제 입가에는 미소가 저절로 지어졌고 더욱 성심 성의껏 택배접수를 도와 드리게 되었습니다.

택배접수를 하다보면 주소를 확인하는 과정에서 고객님들과 커뮤니케이션이 잘 되지 않아 답답하고 속상한 일도 많지만 이렇게 순수하고 귀여운(?) 어르신들을 만난 그날만큼은 많이 행복했습니다.

할머님, 할아버님. 언제나 건강하시고 다음에 또 만나 뵙기를 바랍니다.

김윤지님 상세한 설명 칭찬합니다.

- 최성희 고객님의 올려주신 글입니다.

안녕하세요.

문제는 해결되지 않고 이유도 모르겠고 해서 여러 가지 택배문제 때문에 여기 저기 전화를 몇 통이나 했었는데 김윤지 상담원과 통화한 후에는 그 이유를 정확히 알게 되었습니다.

친절하게 설명해 주시고, 왜 그런지에 대한 설명을 진짜 자기 일처럼 알아봐서 알려주셨어요.

속이 다 시원하네요.

대기업 콜센터에 전화해도 이렇게 친절할 사람은 못 겪어 봤어요. 우체국도 몇 십 년 다녔는데 이렇게 친절할 사람 못 봤고요. 처음으로 상담 잘 받았다는 느낌을 받았습니다. 이런 사람이 우체국에 있다니, 누가 뽑았는지 참 잘 뽑았다는 생각이 들어요.

김윤지 상담원 보너스라도 주셨으면 합니다.

무더운 여름에 속 시원하게 설명도 너무 잘해 주시고, 너무나 친절할 김윤지 상담원 완전 강추합니다.

김은미 상담원님을 칭찬합니다.

- 이해정 고객님의 올려주신 글입니다.

제가 열흘 전에 보낸 등기우편물을 검색하여 찾아보니 아파트 경비원님이 수령한 것으로 확인되었습니다. 그래서 저는 고객센터에 전화를 해서 우편물이 경비원님 누구에게 전달되었는지 확인해 달라고 하였습니다.

상담원 김은미님이 전화를 받으셨는데 우선, 제 말을 잘 들어 주었습니다.

그리고 12시쯤 되어야 확인이 될 것 같다고 하시며 연락을 주겠다는 약속을 한 후 전화를 끊었습니다. 잠시 후, 3시쯤에 확인이 될 것 같다는 문자가 왔고 저는 그 문자를 받고 3시까지 조금해 하지 않고 기다릴 수 있었습니다.

그리고 2시쯤에 연락이 왔습니다. 물론 그때도 제가 하려는 말을 끝까지 잘 들으시고 도움이 될 만한 방법으로 집배원님의 연락처를 알려 주셨습니다.

김은미 상담원님은 본인이 할 수 있는 상황에서 저에게 도움이 되는 모든 조치를 하여 쓸데없이 제가 기다리지 않도록 성심껏 도와 주셨습니다.

이번 일로 인해서 우체국에 대해 좋은 인상을 가지게 되었고 신뢰하게 되었습니다.

제가 우체국에 지불하는 요금이 헛되지 않음을 생각하게 되네요.

그래서 친절하고 성의 있게 문제를 해결해 주려고 노력한 김은미 상담원님을 칭찬합니다.

문미경 상담원분을 칭찬합니다.

- 문화원 고객님의 올려주신 글입니다.

오늘 우체국택배를 받고 기분이 언짢아서 콜센터로 전화를 했습니다.
 신분을 정확히 밝히지 않는 집배원님 때문에 그때는 정말 무서웠고 흥분한 상태였습니다.
 그런데 상담원분이 제 말에 진심으로 공감해 주시고 호응하시면서 들어주셨습니다.
 저도 콜센터에서 일을 하는데 이미 불만을 가지고 전화하시는 분들은 솔직히 응대하기가 너무 힘이 듭니다. 거기다 토요일에도 쉬지 못하고 출근했는데 불만 전화를 받게 되면, 내가 잘못된 일이 아닌데도 친절하게 고객들 기분에 맞게 공감해 주기란 정말 쉽지 않습니다.
 특히 고객이 흥분한 상태에서는 상담원의 말이 들리지 않기 때문에 더욱 그렇고요.
 상담원분 이름이 조금 가물가물하지만 문미경 상담원분으로 기억합니다.

정말 너무도 친절하게 상담해 주셔서 아침부터 좋지 않은 기분으로 주말을 시작할 뻔 했지만 문미경 상담원님 덕분에 기분이 많이 좋아졌습니다.
 즐거운 주말 되세요~~



김화정님 친절함에 감사드립니다.

-오현숙 고객님의 올려주신 글입니다.

저는 강남역에 근무하고 있는 직장인입니다.
 발령받은 지 일주일밖에 안돼서 우체국을 찾는 중에 우편고객만족센터로 전화를 걸었습니다.
 상담을 맡은 김화정님께서 11번 출구 근처에 있는 역삼동 우체국과 12번 출구에 있는 역삼1동 우체국 위치 및 전화번호를 자세히 알려 주시더군요.
 위치를 알려 주시면서도 걸어서 가기엔 멀 것 같다고 걱정을 해 주시면서 말이죠.
 진심이 느껴지는 따뜻한 목소리였습니다.
 5분쯤 후에 제 사무실로 다시 전화가 걸려왔습니다. 아주 가까운 곳에 우체국이 있다면서 4번 출구에 있는 우체국을 알려 주셨습니다.
 전화를 끊고 나서 제 사무실과 더 가까운 우체국이 있나 다시 찾아봐 주신 겁니다.
 그곳은 건물 안에 위치해 있어서 저희 직원들도 모르는 저희 사무실에서 아주 가까운 곳이었습니다.
 상담만으로 끝나지 않고, 더 가까운 곳이 있는지를 전화가 끝난 후에도 다시 찾아 주시는 정성과 노력에 감사드립니다.
 최선을 다해서 노력하는 그 모습을 칭찬해 주세요.^^
 상담원 김화정님의 도움으로 바쁜 와중에 힘들지 않게 우체국을 갈 수 있어서 너무나 즐겁습니다.

양재희 상담사를 칭찬합니다.

- 강명옥 고객님의 올려주신 글입니다.

학교에 중요한 서류를 제출할게 있어서 본사에서 어제 등기를 보냈다고 해 오늘 오전에 고객센터로 전화를 했습니다. 전 당연히 익일특급으로 보냈을 줄 알고 기다렸는데 아직까지 배송되고 있지 않아 발송인에게 등기번호 확인 후 고객센터 상담사와 통화하니 일반등기로 보냈고 아직 배송일이 아니며 오늘은 태풍으로 인해 배송이 어려울 것 같다고 하였습니다. 그래도 전 막무가내로 언제, 몇 시에 배송될 수 있는지 당장 확인해 달라고 짜증도 내면서 무리한 요구를 했는데 상담사께서는 친절하 목소리로 확인 후 다시 연락주신다고 했습니다.

확인결과 내일 배송 될 수 있다는 답변을 받았고, 혹시 몰라 배송 시 사전에 전화를 꼭 해주고, 부재 시 경비실에 맡겨 달라는 요청도 했는데 귀찮거나 싫은 내색 없이 다시 확인해 보고 연락주신다고 하시며 끝까지 친절하게 대해 주시더라고요. 사실 오늘 기분 나쁜 일이 많아 처음 통화할 때부터 제가 조금 딱딱 거러서 그분도 기분 좋을 리 없을 텐데 계속 친절히 대해주고 확인해서 알려주겠다고 하여 오히려 좀 미안했어요.

이렇게 친절하 분들이 계시니 우체국이 잘 되는 것 같습니다. 양재희 상담사 덕분에 오늘 기분 나빴던 부분도 풀리고 다시 기분이 좋아졌네요.

비 오는데 수고하시고, 이 분 꼭 뭐라도 혜택 주시기 바랍니다~

임나영 상담사를 칭찬합니다.

- 원종국 고객님의 올려주실 글입니다.

9/19일 고객에게 발송한 추석선물을 우체국인터넷으로 주문 의뢰를 하던 중에 지급된 쿠폰사용 방법이 막혀 콜센터로 전화를 하여 도움을 요청하였습니다.

상담원 임나영씨가 장시간 통화함에도 불구하고 제가 잘 알아들을 수 있도록 설명을 잘 해 주었습니다. 중간 중간 에러가 나서 몇 번이고 다시 시작해야 했고, 그래서 시간도 20분이 넘어가는데도 처음부터 끝까지 목소리도 달라지지도 않고 성심성의껏 고객 입장에서 친절히 설명해 주는 게 느껴졌어요. 매우 친절했습니다. 오랜 시간에 걸쳐서야 쇼핑주문을 무사히 마칠 수 있었는데요. 다 임나영씨 덕분에입니다.

목소리도 예쁘고 짜증도 내지 않고 무엇보다 고객입장에서 알기 쉽게, 따뜻하게 상담에 응해주신 임나영씨 감사드립니다.



김윤지님 상세한 설명 칭찬합니다.

- 김윤지 고객님의 올려주신 글입니다.

안녕하세요.

문제는 해결되지 않고 이유도 모르겠고 해서 여러 가지 택배문제 때문에 여기 저기 전화를 몇 통이나 했었는데 김윤지 상담원과 통화한 후에는 그 이유를 정확히 알게 되었습니다.

친절하게 설명해 주시고, 왜 그런지에 대한 설명을 진짜 자기 일처럼 알아봐서 알려주셨어요.

속이 다 시원하네요.

대기업 콜센터에 전화해도 이렇게 친절할 사람은 못 겪어 봤어요. 우체국도 몇 십년 다녔는데 이렇게 친절할 사람 못 봤고요. 처음으로 상담 잘 받았다는 느낌을 받았습니다. 이런 사람이 우체국에 있다니, 누가 뽑았는지 참 잘 뽑았다는 생각이 들어요.

김윤지 상담원 보너스라도 주셨으면 합니다.

무더운 여름에 속 시원하게 설명도 너무 잘해 주시고, 너무나 친절할 김윤지 상담원 완전 강추합니다.

임나영 상담사를 칭찬합니다.

- 원종국 고객님의 올려주실 글입니다.

9/19일 고객에게 발송한 추석선물을 우체국인터넷으로 주문 의뢰를 하던 중에 지급된 쿠폰사용 방법이 막혀 콜센터로 전화를 하여 도움을 요청하였습니다.

상담원 임나영씨가 장시간 통화함에도 불구하고 제가 잘 알아들을 수 있도록 설명을 잘 해 주었습니다. 중간 중간 에러가 나서 몇 번이고 다시 시작해야 했고, 그래서 시간도 20분이 넘어가는데도 처음부터 끝까지 목소리도 달라지지도 않고 성심성의껏 고객 입장에서 친절히 설명해 주는 게 느껴졌어요. 매우 친절했습니다.

오랜 시간에 걸쳐서야 쇼핑주문을 무사히 마칠 수 있었는데요. 다 임나영씨 덕분입니다.

목소리도 예쁘고 짜증도 내지 않고 무엇보다 고객입장에서 알기 쉽게, 따뜻하게 상담에 응해주신 임나영씨 감사드립니다.



믿음과 신뢰의 **우편고객만족센터**가 여러분의 방문을 환영합니다.

방문안내

기 간 : 연중 (휴일제외)

장 소 : 우편고객만족센터(서울 영등포구 내)

신청방법 : 각청 CS담당자 및 우편고객만족센터
(문의 : 우편고객만족센터 교육지원팀 CS파트 1588-1300)

인원제한 : 5인이상 ~ 40인 이내

신청내용 : 우편고객만족센터 투어
센터운영현황, 실사례 중심의 CS교육지원
VOC, KPCSI 관련 질의 응답
실시간 녹취청취 및 상담업무 체험 안내

우편고객만족센터 서비스현장

- 우리는 모든 고객을 정중하고 친절하게 맞이하며 최고의 서비스를 제공할 것입니다.
- 우리는 고객의 입장에서 생각하며 고객의 의견을 존중하겠습니다.
- 우리는 고객의 소리를 신속, 정확하게 처리하여 고객감동을 실천하겠습니다.
- 우리는 고객에게 정확한 정보를 제공하여 고객의 이용편의를 증진시키겠습니다.
- 우리는 항상 고객 행복을 추구하는 사랑받는 우편고객만족센터가 되겠습니다.

우편고객만족센터 구호

- 입가엔 미소를, 목소리엔 정성을, 가슴엔 감동을
- 첫인사는 상냥하게, 상담은 깔끔하게, 마무리는 감동을
- 미소를 띠고, 음성은 밝고, 열정은 살리고
- 고객대기 0%, 오안내0%, 고객불만0%



우체국 쇼핑

대한민국의 맛을 담다

우리 가족 건강식탁은 바르게 자란 팔도특산물로!



우표의 모든것 한국우표포털서비스

작은우표 속 커다란 세상을 만나대!

다양한 우표콘텐츠와 우표정보를
한 눈에 볼 수 있는 온라인 우표류 종합사이트

한국우표포털(www.kstamp.go.kr)은 재미있는 온라인 우표콘텐츠와 다양한 우표정보를 한 눈에 볼 수 있는 온라인 우표사이트 입니다. 누구나 즐길 수 있는 우표콘텐츠가 풍성해 어린이 청소년 학습의 장으로 많은 사랑을 받고 있습니다.

Education

우표교육 콘텐츠

Information

한국우표 갤러리,
우표전시회

Fun

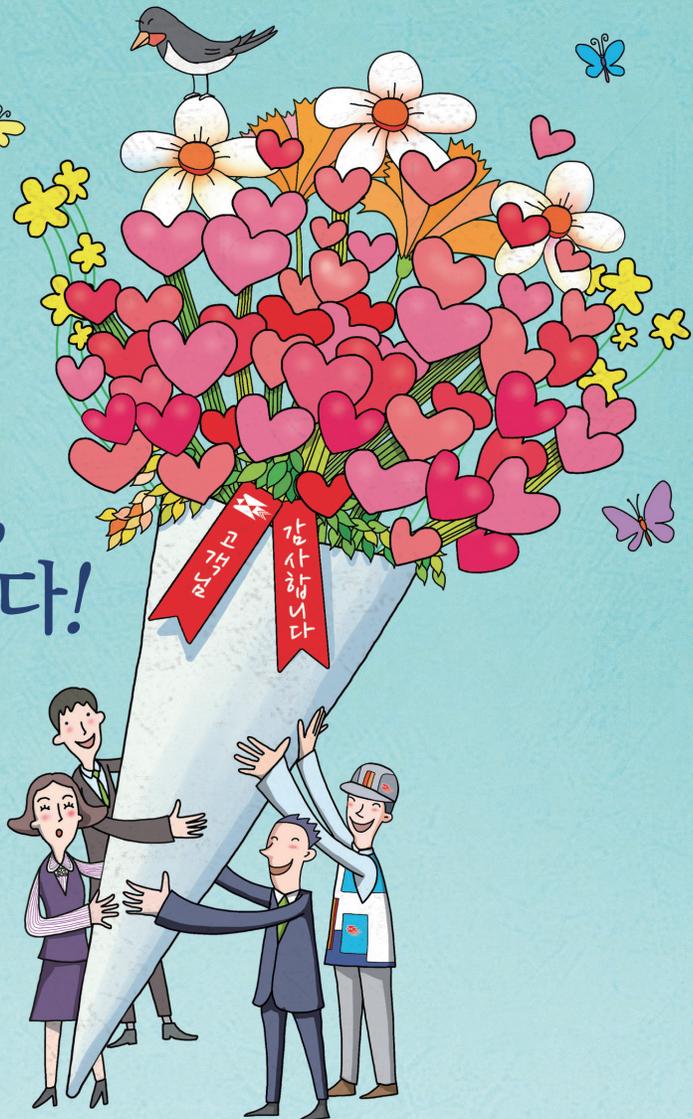
온라인 우표게임

Webzine

우표와 함께 떠나는
시간여행

고객님, 감사합니다!

고객감동으로
보답하겠습니다



우체국 14년 연속 고객만족도 1위

고맙다. 친구야!

마음까지 전해주는 우체국택배,
내 마음의 명품택배입니다

대한민국 명품택배! 우체국 택배



• 전국 다음날 배송 • 실시간 인터넷 조회 • 고객불만 보상

전국 어디서나 1588-1300 | 인터넷 접수 www.ePOST.kr

