◆6/16일 (토), 13:50,

서초법원점 매장 직원모집공고 지원하고, 면접 전에 분위기 확인차 손님으로서 방문.

당시 남자직원이 본인 식사준비를 하고 있었다. 주문하기 위해 한참 서있는데 박선우 매니져가 나와서 주문받았다. 메뉴 선택해달라고 퉁명스레 말하고 인사는 따로 없었다. 베지 아보카도로 메뉴 선택하고, 빵 고르라고 안내받아서 빵 종류 살펴보며 고르고 있는데, 앞에서 인상쓰고 다른 곳 보면서 한숨 쉬더라. 이게 박선우 매니져의 첫인상이었다. 야채와 소스까지 고르고 기다리는데, 갑자기 박매니져가 아무말도 없이 혼자 한숨쉬고 멈칫하더니, 이미 다 말았던 샌드위치를 풀어헤치고 야채를 다 헤집어서 아보카도를 바르고, 그 난잡한 상태로 다시 말아서 건네주더라. 어떠한 양해 멘트나 사과의 말도 없었다. 당시 기억에 말투가 굉장히 딱딱하고, 표정도 굳어있었으며 친절함이나 서비스받는다는 기분은 전혀 들지 않았다.

◆7/4일 오후 4시,

매장 소개 및 간단한 공지사항 전달받기 위해 교육생으로서 인사차 매장방문.

박선우 매니져 소개받던 날 개인적으로 놀랐다. 6/16일 토요일에 손님으로서 매장 방문했을때, 박선우 매니져가 주문응대를 했었고, 응대방식이 딱딱하고 불친절했기 때문에 그냥 불친절한 아르바이트생일거라고 생각을 했었다. 적어도 매니져나 직원은 아닐거라고 생각했는데, 그런데, 매니져라고 소개받아서 속으로 굉장히 당황했었다. 교육받는데 필요한 준비사항이나 옷차림, 신발 등을 여쭤봤었고, 첫 출근 전 준비사항은 따로 메일로 알려준다고 했는데 결국, 아무런 내용도 전달못받고 첫 출근하였다.

-7/7일 토요일. 교육 첫 날.

5분전에 출근한 나보다 늦게왔다. 초면인대도 눈도 제대로 안마주치고 허겁지겁 와서는 인사도 안하더라. 교육한다고 설명할때도 설렁설렁 대충하는 듯한 느낌을 받았다. 교육하는게 귀찮다는 느낌이었다. 전체적으로 물건위치나, 전반적으로 매장 돌아가는 부분에 대해 설명을 했던 것으로 기억한다. 주걱을 이용해 담는 미트종류같은 경우, 처음배울 때 저울을 사용하란 말은 없었다. 그 말은 다음날 다른 여자 매니져님 통해 들었다.

-7/8일 일요일, 둘째 날.

이 날도 나보다 늦게왔다. 그리고 처음 봤을 때부터 짜증을 내더라. 오자마자 손 안씻었다고, 그리고 뭘할지 몰라 두리번 거린다고. 교육 이틀차에 뭐할지 몰라서 머뭇거리는데, 왜 가만히 있냐고, 모르면 물어보라고 짜증내더라. 또 물어보면 왜 알려줬는데 모르냐고 짜증내더라. 개인적으로 일이라는게 직접 몸으로 해보면서 익혀야 하고, 시간이 필수적으로 소요되는 일이라고 생각하는데, 박매니져 생각은 나와 좀 다른것 같더라. 말로 축약해서 설명하는 부분이 많았고, 실수할 때마다 짜증을 내고, 이러면 알바들이 무시한다며, 자기도 못도와준다며 겁주더라. 마감할때 쯤, 시간대별 업무내용이 적힌 A4용지 2장주면서 정리한번 해오라고 하더라. 그런데, 그 내용이 시간대도 제대로 맞지도 않고, 업무 순서도 뒤죽박죽 섞여있었다. 빠진 내용도 많았고, 보충한다고 중간중간 휘갈겨 놓은 필기내용들은 알아보기가 힘들었다.

-7/9일 월요일, 셋째 날.

등본떼기 위해 동사무소 들렸다가 3분전에 도착했는데, 이날은 나보다 먼저 와서 옷갈아입고 있었다. 점주님과 같이 일하는 첫날이기도 했고, 긴장한 탓에 유난히 샌드위치 만들면서 치즈를 빼먹는 잔실수가 많았는데, 앞에 손님들이 뻔히 보고있는대서 박매니져가 대놓고 짜증내더라. 저녁에 점주님 퇴근하고 나서, 소스 마감할때도 정말 기억이 안나서 물어보는데 ‘그걸 왜 나한테 묻냐.’, ‘자꾸 그런식으로 모르면 알바한테 무시당한다.’라고 말하며 소리지르며 짜증내더라. 바로 매대 앞 의자에 여자손님 한분 앉아계셨는데, 전혀 신경쓰지 않고 소리지르며 짜증내더라. 도대체 왜 모르는지 ‘솔직히 말 좀 해달라고’ 하더라. 그래서 ‘난 아직 몸에 익지 않아서 그런것 같다, 시간이 필요하다’고 말했다. 그런데 박매니져는 내가 계속 실수하는게 배우려는 의지가 없어서, 배울 맘이 없어서 그런거라고 생각하는거 같더라. 혼자서 워크인부터 백유니트와 유니트 안에있는 모든 재료들 유통기한 확인하고 수정하는데 30분 넘게 걸렸는데, 자기는 혼자서 이보다 많은 양을 해도 20분도 안걸린다며 여기 시간때우러 왔냐고 하더라. 난 이제 3일차고 나에게는 한달이라는 수습기간동안 실수하면서 배우는 수습기간이라는게 있다고 말했는데도, 박매니져는 자기가 알바들 교육하고 면접 많이 해봐서 아는데, 나보고 싹수가 보인다고 어떤 사람일지 알것 같다고 하더라. 그냥 알아서 그만두기를 대놓고 바라는듯이 말하더라. 자기가 본사에서 교육받을 때는, 더 열악한 환경에서 더 성격더러운 직원한테 교육자료도 없이 힘들게 배웠고, 딱 한번씩만 알려줬다고 자랑스럽게 말하더라. 그러나 자기가 그렇게 했다고 남들도 그렇게 하기를 바라는건 교육이 아니라 강요이지 않나. 처음 배울때 누구나 실수할 수 있고, 수습기간에는 실수할 기회를 줘야한다고 생각한다. 그걸 반복하는 과정이 교육이라고 생각하는데 박선우 매니져는 실수할 기회조차 주지않더라. 그러면서 자기 개인적인 고충을 나한테까지 하소연하더라. 박매니져가 자기는 집도 먼데, 나 교육하느라 계속 마감으로 일해서 친구들도 못만나고 자기생활이 없다고 짜증내더라. 앞으로 스케줄상 연속 8일간 자기는 쉬지도 못한다고 짜증내더라. 나 교육하는 3일동안, 자기는 9시간 근무하면서 휴게1시간도 못 쉬었다고 하소연하더라. 나중에는 내 나이까지 물어보며 자기가 나이가 많다고 반말하려고 하더라. 개인적으로 참 당황스럽고 어이가 없었다. 이런 얘기는 점주님과 할 애기지, 이제 들어온지 3일된 교육생에게 하소연하며 할 애기는 아니라고 생각한다.

◆ 옆에서 지켜본 박선우 매니져의 손님 응대

1. 젊은 여자분께서 샌드위치와 연어샐러드를 주문하러 오셨다. 처음에 내가 응대하는데, 그 여자분이 목소리가 작으셔서 잘 못 알아들었고, 옆에 있던 박선우 매니져가 대신 응대하였다. 여자손님분께서는 서브웨이가 첫 방문이었던지, 주문방식을 잘 모르셨고, 메뉴를 먼저 골라달라는 박매니져의 말에 여자손님은 자기가 직접 메뉴를 보면서 고르겠다고 하셨다. 그 과정에서 박매니져와 손님간에 기싸움이 벌어졌다. 그 손님께는 주문방식에 대해 간단한 설명이 필요해보였는데, 박매니져는 주문방식도 모르냐는 식으로 약간 당당(?)하면서 무시하는태도로 손님말을 맞받아쳤다. 손님께서 연어샐러드를 고를거라는 말에 박매니져는 퉁명스럽게 연어는 없다고 말했고, 추천메뉴나 기타 부가설명도 없이 손님만 빤히 쳐다보았다. 당황한 여자손님은 결국 샌드위치만 사가셨다. 나중에 내가 박매니져에게 여자손님이 기분 나빴을거 같다고 애기했더니, 자기는 원칙대로 안내를 했고, 잘못한건 없다고 말하더라. 오히려 손님보고 아무것도 모르면서 직원 이겨먹으려고 한다고 미친년이라고 혼잣말로 욕하더라.

2. 20대 초반쯤 되는 여자손님이 매장에서 샌드위치를 먹다가 재료가 잘못 들어간것 같다고 카운터에 와서 물어보셨다. 샌드위치 주문할 때 분명 피클 빼달라고 했는데, 피클이 들어간것 같다고 하셨다. 박매니져가 샌드위치 확인 도와드리겠다고 하고선 내용물 확인했다. 들어간 내용물은 피클이 아니라 할라피뇨였고, 손님께서 재료를 오해하신 것이었다. 박매니져는 퉁명스럽게 피클이 아니라 할라피뇨라고 말하며, 뒤돌아서 돌아가면서 미친년이라고 중얼거렸다.

3. 스테이크 치즈 샌드위치를 주문하러 남자손님이 왔었다. 내가 주문을 받았고 깜빡하고 저울에 달지 않고 스테이크 고기를 담았는데, 박매니져 눈에는 스테이크가 너무 많이 담겨있었던 것 같았다. 손님이 앞에서 지켜보는 상황에서 고기가 너무 많이 들어갔다고 짜증내며 고기를 손으로 집으며 덜까말까 고민하더라. 그걸 지켜보는 손님 표정이 일그러지는데 내가 다 민망하더라. 결국은 손님에게 샌드위치가 너무 많이 데워졌다는 핑계로 다시 만들어드렸고, 그 스테이크 샌드위치는 자기 카드로 결제하고 자기가 가져갔다.

∴ 손님으로서, 그리고 교육생으로서 내가 겪어본 박선우 매니져는 직원 교육하는 사람으로서, 고객에게 서비스를 제공하는 서비스업 종사자로서, 분명히 태도와 자질에 문제가 있는 사람이라고 생각한다. 개인적으로 박선우 매니저에게 손님 대 직원으로서, 그리고 교육생 대 매니저로서 진심어린 사과를 받고 싶다. 그리고 본사와 가맹점 차원에서도 서브웨이의 가맹점 직원 교육 시스템에 대해서도 문제가 있었음을 인정하고, 이를 개선하기 위해 교육자료와 직원 교육 방식의 매뉴얼화 등을 통해 적극적으로 나서줘서 앞으로는 이러한 안타까운 일이 재발하지 않았으면 한다.

◆7/10일 14:00, 서초법원점 점주님과의 면담

위의 내용을 프린트하여 점주님께 전달해드리고 메일로도 보내드렸다. 그리고 약 40분에 걸쳐서 위 내용을 바탕으로 박선우 매니저와 일하면서 느꼈던 점과 아쉬운점, 불만사항 등을 다시 정리해서 말씀드렸다. 점주님께선 매장의 발전을 위해 위 내용을 참고하여 읽어보겠다고 하셨으나, 별다른 말씀은 없었고 일이 이렇게 되서 유감이라고 하셨다. 직원관리나 교육은 오롯이 박선우 매니저에게 맡기고 자신은 따로 관여하지 않고 있으니, 자신이 할 수 있는 일은 없다고 하셨다. 어느정도 예상했으나, 아쉬운 마으으로 사직서만 쓰고 인사드리고 매장을 나왔다. 점주님께서는 어차피 박선주 매니저는 안고 갈 직원이라고 하셨으니, 앞으로도 서초법원점 매장에 개선을 기대하기는 어려울 것 같다.