

1. '여행에서 돌아오면 오즈의 마법사에 나오는 도로시처럼 생각한다. '역시 집이 최고야' 하지만 조금만 지나면 '여행 별레'가 온몸을 꿈틀꿈틀 기어 다닌다. 그러면 영화나 사진집을 보고 이미지 트레이닝을 시작한다. 그렇게 해서 다시 여행을 떠나고 만다. 질리지도 않는지' Land Land Land 여행 A to Z라는 책에서 인용한 글귀입니다. 맞습니다. 너무 좋아서 돌아온 다음날이면 바로 생각날 정도로 질리지 않는 게 여행이라고 생각합니다. 여행을 다녀 온 후 그때의 추억이 스트레스가 만연한 현대사회의 사람들에게 일상생활을 버틸 수 있는 한 줄기 빛과 같은 존재가 됩니다. 이런 순기능을 가진 여행이 저는 좋습니다. 또한 사람들에게 도움을 주고 그들의 얼굴에 피어나는 웃음과 여행을 떠나기 전 설레는 표정을 보는 것이 좋습니다. 사람은 자신이 좋아하는 일을 할 때 일의 효율이 가장 극대화 됩니다. 그런 의미에서 국내 최고의 항공사인 대한항공에서 일하는 것이 제일 적합하다고 확신합니다. 고객의 Needs를 파악하고 처음부터 끝까지 불편함이 없도록 책임지고 싶습니다. 고객만족도 100%를 달성하는 대한항공이 되는데 앞장서는 마스코트 같은 존재가 되도록 하겠습니다.

2. 브라질에서 교환학생으로 있을 때의 일입니다. 보통 어학을 공부하는 학생들은 유학 첫 학기에는 학부수업을 듣지 않고 어학당을 먼저 수강한 후 두 번째 학기에 학부 수업을 도전합니다. 하지만 저는 금전적 여유가 없었기에 한 학기 안에 가능한 많은 것을 성취하고 싶어 학부 수업을 신청했습니다. 학기 시작 전 담당 교수님이 따로 호출을 하셔서 브라질에 막 도착한 학생은 수업을 참여하기 힘들다라고 얘기를 하셨습니다. 하지만 저는 절대 지각하지 않고 매 시간 질문을 하겠다라는 조건과 함께 강한 의지를 내비쳤고 결국에는 수업을 들을 수 있게 되었습니다. 수업은 학생들의 발표와 그에 대한 질의응답으로 이루어졌는데 처음 한 달은 발표를 전혀 이해하지 못하고 따라서 질문도 하지 못했습니다. 이래선 안되겠다 싶어 발표자들에게 커피를 사주고 발표 자료를 미리 받아 공부를 하고 수업에 참여했습니다. 조금씩 발표를 이해할 수 있게 되자 질문도 할 수 있게 되었습니다. 그 결과 학기말에는 한강의 기적이란 주제로 발표를 성공적으로 할 수 있게 되었습니다. 교수님의 칭찬과 포어 실력이 많이 늘었다고 하는 친구들의 얘기를 들었을 때의 그 성취감은 말로 표현할 수 없는 것이었습니다.

3. 제가 경험한 최고의 서비스는 호주의 카페에서 웨이터로 일을 할 때 경험했습니다. 저희 카페는 바닷가 앞에 위치해 있었고 이른 새벽의 동네 어르신들이 주 고객층이고 그 어르신들이 단골이 된 이유는 의외로 단순했습니다. 매니저의 꾸준한 관심이 그들을 단골로 만들었고, 매니저는 웨이터들에게 그분들이 어떤 커피를 마시고, 무엇을 드시는지 숙지시켰습니다. 심지어 매니저는 그분들의 가정사도 상세하게 알며 대화를 하는 등 지극 정성으로 모셨습니다. 최고의 서비스는 고객에 대한 관심으로부터 시작되며, 더 나아가서는 그들이 어떤 것을 원하는지 말하기 전에 미리 파악해서 제공하는 것이 가장 완벽한 서비스라고 생각합니다.

서비스가 최악인 국가는 브라질인데, 그 이유는 국민성 때문이라고 생각을 합니다. 브라질의 국민성은 느긋하고 놀기 좋아하고 상대방의 상태를 배려하지 않습니다. Rio de Janeiro에 친구들과 여행을 가면서 Hostel에 예약을 했었습니다. 더운 날씨 때문에 호스텔에 도착했을 때 저희는 이미 탈진 직전이었는데도, 매니저가 바에서 술을 마시면서 조금만 기다리라고 요구하며 재촉하지 말라고 했습니다. 이런 서비스는 상상도 할 수 없는 일이라고 생각합니다.

4. 항공사 직원이 함양해야 할 국제적인 감각은 다름을 인정하고 받아들이는 것이라고 생각합니다. 여행을 하면서 느낀 것은 다들 인종차별이 없다고 말을 하지만 실제로는 존재하고 있으며 서로가 서로를 차별한다는 것입니다. 하지만 서로간의 다름을 인정하고 받아들이면 인종차별을 하지 않을

것이고, 상대방을 있는 그대로 받아들일 수 있을 것입니다. 항공사에 대한 자료를 찾아보면 한 항공사에서 백인 할머니가 흑인이 옆에 앉았다는 이유로 자리를 바꿔달라고 승무원에게 항의했고, 승무원이 기장과 얘기를 한 후 흑인 손님에게 불쾌한 일을 당하게 해서 죄송하다며 사죄의 의미로 자리를 바꿔주는 유명한 일화가 있습니다. 이렇듯 항공사 직원은 다양한 국가의 사람을 만나는 경우가 많고, 늘 회사를 대표하는 사람이라는 생각을 가지고 고객을 응대해야 한다고 생각합니다. 저는 호주에서 있을 때 게이 친구와 룸메로 지내면서 성 소수자에 대한 편견을 버렸으며, 다양한 인종이 공존하며 사는 브라질에서는 백인과 흑인 그리고 인디언 친구들도 사귀면서 인종의 다양성에 대해서 좀 더 이해할 수 있었습니다. 다름을 인정하면 인종차별을 하지 않게 되고, 그 결과 모두에게 동일한 서비스를 제공할 수 있을 것입니다.

5. 브라질 삼성전자 마나우스 법인에서 인턴 당시 현지 직원들과 한국 출장자들 사이에 갈등이 존재했습니다. 통역으로써 서로의 말을 전달하는데 어려움이 존재했습니다. 비속어를 서로 사용하고 언성을 높이는 등 상태가 더 심해져서 결국 공장장님의 귀에 들어가게 되었습니다. 공장장님과의 회의 당시 브라질 직원들이 출장자와 저를 한 통속으로 몰아넣고 저에게 잘못을 뒤집어 씌웠습니다. 개인적으로는 평소에 그들의 말을 잘 들어주고 친하게 지냈다고 생각했는데 배신감이 엄청 났습니다. 하지만 불리해지면 핑계를 대고 남 탓을 한다는 얘기를 많이 들었고 또한 이문화에 대해 이해하고 있었기에 제가 먼저 이해하려고 노력했습니다. 브라질 직원들에게 문화의 차이점에 대해서 한 번 더 설명하고 한국 출장자들의 행동도 바꾸겠다고 말을 했습니다. 이후 출장자에게 명령조가 아닌 권유, 설득의 형태로 말을 바꿔서 해달라고 부탁을 했습니다. 그리고 두 집단의 관계 회복을 위해 다른 통역들의 참여를 유도하여 풋살과 브라질 전통파티인 Churrasco를 하면서 업무외적으로 서로에 대해 알아가는 시간을 가지며 관계 회복을 유도했습니다. 그 결과 관계가 많이 회복되었고 업무의 효율성이 향상되었습니다.