

다리 붓고 손 시리고...쉬운게 아니네 반말하는 '갑질 손님'에 스트레스도

르포 / 본보 백희준 기자, 설 앞두고 백화점 알바 해보니

신선식품 코너, 내복·파스 필수
교대로 먹는 점심시간 들쭉날쭉

등록금 마련 대학생이 대부분
정직원과 똑같이 서비스 교육



7일 오전 신세계백화점 신선식품 판매 코너에서 아르바이트생으로 일하는 백희준 기자.



설 명절 아르바이트생들을 대상으로 한 안전교육.

기도 한다. 물건이 팔린 갯수로 월급을 받는 것은 아니지만 매출이 좋지 않으면 영업체제로부터 고용된 파견직 일자리가 불안할 수 밖에 없다는 생각이 자리잡고 있는 듯 했다.

◇치아 보이며 웃어도, 손님 신경질에 스트레스 =아르바이트생 뿐 아니라 매장 직원들은 영업 30분 전 인사말을 다섯 번 외치며 판매대에 섰다.

“안녕하십니까? 고객님!”, “어서오세요, 고객님!”, “천천히 둘러보세요!”, “고맙습니다. 즐거운 명절 되세요.”를 크게 외쳤다. 앞·뒷·옆자리 직원 들끼리는 치아 보이며 인사하는 법도 배웠다.

그래도 '갑질' 손님을 보며 끝까지 웃기란 여간 쉬운 게 아니다. 특히 설 명절을 앞두고 명절 선물을 사려고 백화점을 찾는 고객들이 많아지면서 스트레스도 평소보다 진상손님이 많아질 수 밖에 없다는 게 공통된 목소리다.

한 40대 여성 고객은 골 한개를 맛보더니 골 3개를 계산해달라고 가져왔다. 3개 밖에 안돼 혹시 가격표가 출력되지 않을까 걱정하는 점원 표정을 오해한 듯 “왜 정색을 하고 난리야”라는 반말과 함께 봉투를 낚아채며 지나갔다.

50대 남성 손님은 딸과 함께 지나가다 기자 명찰을 보며 대뜸 “너도 알바냐?”며 반말로 불렀다. 갑작스런 질문에 답을 못하고 있자 옆에서 있던 딸이 말리기도 했다.

현장에서 만난 이모(여·21)씨는 “어리다고 무시하는 손님들 때문에 상처받기도 한다. 매장을 둘러 볼 동안 선물 포장을 해달라고 하더니 다시 오지 않고 가버리는 손님도 있다”고 말했다.

백희준기자 bhj@kwangju.co.kr

지난 6일 오전 10시 30분 크게 심호흡을 한 번 하고 신선식품 판매코너 앞에 섰다. 설 연휴를 맞아 배송·판매 업무 등을 담당할 백화점 아르바이트 인력 채용에 응모해 서류전형과 면접을 통해 선발된 뒤 첫 근무였다.

설 명절 아르바이트생으로 채용된 인원은 모두 120명. 모집 공고 일주일만에 빈 자리가 없을 정도로 용돈·등록금이 보태졌다는 대학생들의 경평이 치열했다.

‘시급 5700원, 일당 4만5600원, 하루 8시간 근무.’ 백화점에서 나눠준 근로계약서를 작성하고 첫 근무를 시작했다.

◇아이고 허리아, 내복은 ‘필수’=오래 전부터 근무해온 ‘이모’들은 처음 신선식품 판매대 앞에 선 기자에게 귀뜸했다. “내복을 꼭 입고와! ‘하복’은 옷 속에 챙겨넣는 것 잊지 말고.”

하루를 근무하고 나니 무슨 말인지 잘 모르겠다. 냉장 식품 판매대 앞에서 고작 몇 시간 있었을 뿐인데 손이 찢고 온 몸이 으슬으슬했다. 오랜 시간 계속 서 있다보니 종아리도 모래주머니가 달린 듯 천근만근, 허리는 부러질 듯 아팠다.

휴식 시간을 제외하면 거의 모든 시간, 서서 일하다보니 파스는 필수품이 됐다. ‘이모’들은 “집에서 잘 때 백에다 다리를 올리고 자면 좀 나아져야”라고 했다.

건조한 실내에서 고객을 응대하며 말을 많이 해 목도 타올랐다. 그래도 직원 전용 화장실로 가려면 고객과 마주치지 않는 가장자리를 통해 아래층으로 가야 해 물을 자주 마시지 않았다. 다른 ‘이모’들도

비슷했다.

말은 코너마다 교대로 식사하다보니 점심시간은 12시부터가 아니다. 첫날인 6일에는 낮 12시30분부터, 다음날에는 오후 2시가 돼야 점심을 먹을 수 있었다. 휴게실 의자에 앉을 공간이 부족하면 나머지 직원들은 탁의실 바닥에 주저 앉아 휴식을 취하거나 화장대에 올라가 쪽잠을 자기도 한다.

상당수 이모들은 휴식 시간 때 매출 얘기를 나누

개장 30분전 ‘7대 인사’ 5번 외쳐...시식·밝은 염색은 금지

매장 아르바이트 수칙은

‘고객은 가족이다’

설 연휴를 맞아 상품 판매 등을 담당하는 아르바이트생들이 실전(實戰)에 투입되기 전 새겨야 하는 원칙이다. 아르바이트생들은 지난 6일 백화점 개장 30분 전부터 ‘광주’는 몇 다리 건너면 다 친척’이라며 “고객은 가족이다”라는 식의 고객 응대 설명을 들은 뒤 상품 판매에 나섰다.

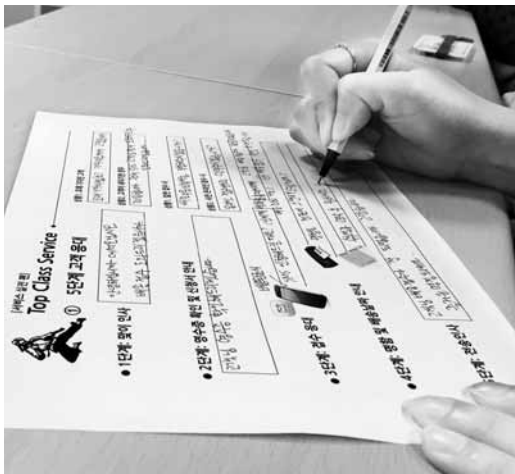
“안녕하세요, 어서오세요, 천천히 둘러보세요, 죄송합니다, 잠시만 기다려주세요, 고맙습니다, 즐거운 명절되세요.” 등

인사는 개장 30분 전부터 모든 직원들이 5번 외치고 숙지해야 하는 ‘7대 인사’다.

근무에 투입되면 금기 사항도 여러가지다.

시식·시음, 고객용 승강기·화장실 이용, 밝은 염색은 금지다. 근무 중 휴대전화도 보지 않고 머리카락은 어깨 밑으로 내려오지 않도록 하며 매장에 들어오는 미용기기(고데기 등)는 압수한다는 규정도 있다. 쇼핑은 오후 문 닫기 한 시간 전부터 가능하다. 위험 요소 등을 신고하면 최고 300만원까지 주는 포상금도 있다.

백희준기자 bhj@kwangju.co.kr



아르바이트생들이 보는 ‘5단계 고객 응대’ 필기 테스트.



8일 광주시 남구 봉선동 대화아파트 옹벽 붕괴 현장에서 복구반이 굴삭기를 동원해 흘러내린 토사를 정리하고 있다. 남구는 전날까지 매몰되거나 파손된 오토바이와 차량 등 36대를 모두 수습했다.

김진수기자 jeans@kwangju.co.kr

‘옹벽 붕괴’ 아파트 주민 입주 시기 오늘 결정

차량피해 총 36대

지난 5일 옹벽 붕괴로 임시대피 중인 광주시 남구 대화아파트 주민들의 입주 시기는 9일 결정될 것으로 보인다.

옹벽의 소유자이자 관리주체인 남구가 옹벽 붕괴 원인을 부실공사로 지목하는 가운데 경찰도 자체 원인 규명에 나섰다.

광주시 남구는 대화아파트 주민의 입주 시기는 추가 붕괴로 인한 피해를 막기 위한 방호벽 보강이 끝나는 9일 오전 결정될 것이라고 8일 밝혔다. 남구는 이어 붕괴 사고로 최종 집계된 차량 피해 내용은 오토바이 7대를 포함 총 36대라고 덧붙였다. 남구는 그러나 입주주민들이 요구한 아파트 안전진단에는 나서지 않기로 해 논란이 예상된다.

이날까지 드러난 옹벽 붕괴 원인은 구조적 결함과 관리부실이 빚은 ‘인재’로 좁혀지고 있다. 전문가들은 20여m 높이의 옹벽과 제석산 비탈면이 수직으로 맞닿은 채 건설된 것이 붕괴의 가장 큰 원인이라고 지목했다. 옹벽을 세울 당시 산을 40

도 안팎으로 완만하게 깎아내린 뒤 옹벽 높이를 줄여 계단 형태로 만들었어야 했다는 것이다.

또한, 건설된지 20년 이상 지나면서 옹벽과 암반을 잇는 쇠줄이 노후화된 점, 해빙기를 맞아 토양이 얼고 녹기를 반복하면서 부피가 팽창, 토압이 상승한 점 등이 맞물리면서 붕괴됐다는 것이다.

광주대 서정우 교수(토목공학)는 “옹벽과 맞닿은 비탈면을 애초 건설 당시 30~40도 각도로 완만하게 깎아내린 뒤 시공하지 않고 수직으로 시공하는 바람에 처음부터 옹벽에 너무 큰 부담을 줬다”고 말했다. 안전진단 책임을 진 미래건설안전 측은 “철근, 배수관 수량과 규격, 옹벽 두께도 일정 부분 영향을 줬겠지만 옹벽 준공도면이 확보되지 않은 상황에서 규정 준수 여부를 판단하기엔 이르다”고 설명했다.

한편 지난 5일 사고 당일 구청으로부터 옹벽 설계도면, 업무 분장표, 시설 관리대장 등을 확보한 경찰은 구청 측의 원인 조사와 별개로 자체 조사에 나서 부실시공 여부와 점검부실 등 책임 소재를 가리기로 했다. 김형호기자 khh@kwangju.co.kr

남북정상회담 회의록 폐기

백종천·조명균씨 무죄 선고

2007년 남북정상회담 회의록 폐기를 공모한 혐의로 기소된 백종천 전 청와대 외교안보실장과 조명균 전 청와대 안보정책비서관이 무죄를 선고 받았다.

서울중앙지법 형사합의30부는 6일 대통령기록물 관리법 위반과 공용전자기록 손상 혐의로 기소된 백 전 비서관 등에게 무죄를 선고했다. 재판부는 이들이 삭제했다는 회의록 초본을 대통령 기록물로는 볼 수 없다고 판단, 대통령기록물 관리법에 대해 무죄로 결론 내렸다. 재판부는 “기록물 ‘생성’으로 보려면 결재권자가 내용을 승인해 공문서로 성립시키려는 의사가 있어야 한다”며 “이 사건 기록의 경우 노무현 전 대통령이 ‘승인’이 아닌 ‘재검토·수정’ 지시를 명백히 내리고 있으므로 대통령 기록물로 생성됐다고 볼 수 없다”고 설명했다. 연합뉴스

어설픈 은행강도 3번째 실패 ‘쇠고랑’



○-두달 전에도 은행털이를 시도하다 붙잡혔던 어설픈 강도

범이 3번째 은행털이를 시도했지만 실패하면서 또다시 경찰서행. ○-8일 광주경찰청에 따르면 최모(36)씨는 지난 5일 오후 4시30분께 광주시 광산구 신창동 A농협에서 창구 직원 송모(여·31)씨에게 흥기를 들고 “나는 강도다. 2000만 원을 내놓으라”고 위협했지만, 이를 본 남성직원 2명이 야구방망이를 들고 달려가 흥기를 쥔 최씨의 오른팔을 내리치고 제압하면서 불과 5분 만에 붙잡혔다는 것.

○-지난해 12월5일에도 광주시 동구의 은행에서 어설픈 강도를 벌이다 붙잡혔던 최씨는 정신병원에 입원해 치료를 받고 최근 퇴원한 뒤 재차 범행에 나섰다. 경찰에서 “나를 뒷조사하는 국정원 직원의 눈을 피해 교도소에 들어가려 했다”고 형설수술. 박기용기자 pboxer@

신축 원룸 매매

전대정문 2분! (신축 4층건물)

룸12개 (1층점포 1개, 2~3층 룸 10개, 4층 주택 1개, 옥탑)을 대리석시공, 신축

월수익 500만

매매가 6억 7천

① 전대정문 1분코너 룸21개, 룸20개 (1층 상가 2개) 월 700만, 매매가 7억5천	④ 전대상대 2분 11개 4층 주택 월수익 400만, 매매가 6억5천
② 용봉동 용봉지구 미래도 A 코너 룸 19개 (1층상가, 4층 주택) 엘리베이터 완비, 대지 105평, 월수익 900만, 매매가 11억	⑤ 동신대 후문 2분 룸 18개 (1층 상가) 주인세대 4층, 매매가 10억
③ 동구 대의동 고시원 룸 72개 월수익 1천2백, 매매가 21억	⑥ 중흥동 원룸 룸12개, 상가1개, 주택1개 월세 385만, 매매가 10억

한신공인중개사 062)527-7600

상가건물매매

〈7층 사우나〉

북구 우산동 7층건물 〈울수리〉 월수익 1,000만 (주인 직접 운영시 월 1,800만 수익 발생)

매매가 13억 (보 2억, 용 6억)

염주동 상가건물 매매 3층건물 (먹거리코너) 1~2층 사무실 3층 주택 월수익 400만 (주인거주)

매매가 7억 (보 1억 용 3억)

① 나주시 상영동 상가건물 2층 영강초교앞 1층 6칸, 2층 4칸 월 수익200만, 매가 2억8천	③ 목포 용해동 전월매매 매매 (빌라부지) 도로2차선열 바닷가 5분 무화과 나무 식재됨 대지 310평, 주택 2채, 50평 매가 3억2천
② 서구 상무지구 정연 3층 상가 30평 (보 1억, 월수익 700만) 매매가 1억2천	④ 수원지구 모이엘가람 3층 85평 보 2천, 월 200만, 용 2억5천 매가 3억5천
⑤ 수원지구 3층 롯데마트 옆 4층중 3층 62평 월수익 150만 매매가 2억5천	⑥ 서구 상무지구 수림6층 15평 보 3백, 월 32만 매매가 4천8백
⑦ 서구 상무지구 5층건물 월세1천8백 매매가 200억	

(주)대신 010-6670-9800

사무실 임대

상무지구 사무실 임대 (5층) 평수 100평 (전용 80층) 이면도로 코너 학원리모델링함 주차3대 확보 상무지구에서 가장 저렴함

보 3천만, 월 130만

나주 상가 사무실

매매·임대

- ① 학원 2층 가능, 영강 초교앞
- ② 대덕 APT 유동인구 많음
- ③ 대지 210평 (1층 6칸)
- ④ 건물 (2층 2칸)

매매가 2억 8천

010-6670-9800

(주)대신경매

입찰부터 매매 임대까지 원스톱지원 "건축 리모델링 개발 무료상담해드림"

근린시설/ 근린주택

- ① 북구 운암동 (토 273㎡, 건물 2,916㎡) 감평가 2억4천, 최저가 1억7천
- ② 북구 중흥동 (토 133㎡, 건물 253㎡) 감평가 1억6천, 최저가 1억 1천
- ③ 남구 백운동 (토 315㎡, 건물 636㎡) 감평가 5억2백, 최저가 3억5천
- ④ 남구 지석동 (토 105㎡, 건물 88㎡) 감평가 8천1백, 최저가 5천6백
- ⑤ 북구 오룡동 (토 1,199㎡, 건물 3,987㎡) 감평가 35억6천, 최저가 24억
- ⑥ 동구 계림동 (토 445㎡, 건물 1,558㎡) 감평가 10억8천, 최저가 4억8천
- ⑦ 동구 학동 (토 169㎡, 건물 277㎡) 감평가 4억, 최저가 2억8천

근린 상가

- ⑧ 서구 치평동 (대 37㎡, 건물 165㎡) 감평가 3억6천, 최저가 1억3천
- ⑨ 광산 도산동 (대 91㎡, 건물 128㎡) 감평가 1억2천, 최저가 5천5백
- ⑩ 북구 중흥동 (대 13㎡, 건물 32㎡) 감평가 1억9천, 최저가 8천5백
- ⑪ 서구 금호동 (대 140㎡, 건물 295㎡) 감평가 6억5천5백, 최저가 4억5천8백

주요소

- ① 남구 양천동 (토 1,335㎡, 건물 135㎡) 감평가 7억8천, 최저가 4억9천5백
- ② 서구 마북동 (토 1,132㎡, 건물 278㎡) 감평가 9억9천, 최저가 6억9천백

토지

- ① 서구 매월동 (토 1,960㎡) 감평가 3억5천, 최저가 2억4천7백
- ② 남구 봉선동 (토 417㎡) 감평가 1억6천8백, 최저가 9천4백

010-6670-9800 / 062)382-5500

경매학원강의

〈상무점/운암점〉

실전스터디반 모집중

매주 초 개강

이제는 경매 대중화 시대 나만의 재테크 꼭 준비필요!!

기본반, 고급반
실전반, 평생실전

직장인반 (저녁7시)

상무점(한국경매학원)

- 수요일 오전10시~12시(저녁7시)
- 평생실전반
- 입찰부터 임대매매, 건축(개발), 리모델링까지

운암점(대한경매학원)

금요일 오전10시~12시, 오후7시~9시
토요일 오전10시~12시, 오후2시~4시

010-6832-9700
062-382-5500