

이흥재의 세상만사



몸조차 가누기 힘든 70대 노인이 지팡이에 의지해 약국에 들어선다. 간신히 의자에 걸터앉더니 비아그라 알약 두 알을 내놓는다. “약사 양반. 이거 환복 좀 해 줘야겠어.” 눈이 동그해진 약사가 묻는다. “어르신. 무슨 문제라도 있는 건가요?” “아니, 지난번에 네 알을 처방받아 샀잖아. 근데 두 알을 먹었는데도 효과가 없어. 그러니 이 나머지 두 알은 환복 좀 해 줘요.”

최근에 전해 들은 이야기다. 듣다 보니 웃어야 할지 울어야 할지 모르겠다. 같이 늙어 가는 처지인지라 이 할아버지 좀 짝하다는 생각이 들기도 한다. 그렇지만 약국 입장에서 생각해 보면 이런 손님, ‘진상 고객’이 아닐 수 없다.

50대쯤으로 보이는 여성이 백화점 화장품 코너에 들어선다. 몇 개월 전에 사 간, 바디가 다 보이는 비비크림이 자기 피부에 맞지 않아 왔다고 까탈을 부린다. 영수증을 확인해 보니 이곳 매장에서 사 간 것도 아니다. 그래도 막무가내로 환불해 달라고 조르는 이 아줌마, 역시 ‘진상 고객’이다.

세상에 이런 사장님들만 있다면

‘진상’이란 말은 도대체 어디에서 비롯됐을까. 우선 진귀한 물품 따위를 임금에게 바친다는 뜻의 ‘진상’을 생각해 볼 수 있겠다. 진상(進上)의 과정에서 민폐를 끼치는 일이 많다 보니 단어 자체가 부정적으로 변했을 것이라 거다. 하지만 끝끝내 지지분한 사람을 뜻하는 이 말이 쓰이기 시작한 것은 기껏해야 80년대부터였다는 점을 생각하면 이치에 맞지 않는다.

그보다는 ‘진짜 상놈’의 줄임말이 ‘진상’이라는 게 훨씬 자연스럽다. ‘상놈의 새끼’라는 욕이 지금도 쓰이고 있는 걸 보면 더욱 그렇다. ‘진상’은 원래 술집 접대부들이 추태를 부리는 손님들 가리켜 ‘상놈 중에 진짜 상놈’(眞常)이라며 자기들끼리 부르던 은어였다고 한다. 그러다 일반인들에게도 퍼져 지금은 많은 사람들이 아무 생각 없이 쓰는 말이 됐다.

진상들의 천국 대한민국

예전엔 골목장 캐디들이 짓군은 손님을 만나면 캐디백 여딘가 안 보이는 곳에 ‘진상’ 표시를 해 놓기도 했다. ‘요주의 인물이니 경계하자’며 자기들끼리만 알 수 있는 표시로 ‘밎상 손님’에 대한 정보를 공유한 것이다. 백화점에서 점원들끼리 “야, 저기 또 ‘상진이엄마’ 온다”라고 수군거리는 것과 비슷한 맥락이다.

‘상진이엄마’는 물론 ‘진상’의 앞뒤 글자를 뒤집은 뒤 ‘엄마’를 붙여 만든 신조어다. ‘진상’이 술집의 은어인데 비해 ‘상진이엄마’는 주로 마트나 백화점 같은 곳의 ‘블랙컨슈머’(Black Consumer : 악성 소비자)를 일컫는 말이다. 갖가지 트집을 잡고 생떼를 쓰며 물건의 반품 또는 환불을 요구하거나 샘플 하나 가지고도 큰 소리를 치는 사람들이다.

얼마 전에 영화 ‘카트’를 보며 가슴 아파했던 기억이 있다. 헤미(문정희)는 ‘싱글맘’인데 대형마트에서 비정규직 계산원으로 일한다. 어느 날 그녀는 고객의 항의를 받게 되고, 상사는 잘못도 없는 그녀에게 무릎을 꿇고 용서를 구하라고 지시한다. 손님의 심기를 불편하게 했다는 이유다. 그녀는 모멸감을 느끼지만 결국 무릎을 꿇고 만다.

어디 이게 영화 속에서만 일어나는 일인가. 영화보다 더 영화 같은 현실이 우리 주변 곳곳에서 공공연하게 일어나고 있다. 백화점 의류매장 점원의 뺨을 때린 40대 여성 고객. 얼마 전엔 30대 여성이 귀금속 매장 여직원 두 명을 무릎 꿇리고 폭언을 퍼붓는 장면 등이 알려져 국민들의 공분(公憤)을 샀다.

그 직원들은 왜 무릎을 꿇었을까. 혹시 감인정 교사로 역사를 배운 나머지 ‘훈이 없어서’였을까. 실마 그릴 리가 없을 것이고, 백화점을 비롯한 유통업계에서는 일부 소비자의 과도한 요구를 들어줄 수밖에 없다고 말한다. 꼭 ‘손님은 왕’(The customer is always right)이라는 교육을

받았기 때문만은 아니다. ‘매출은 인격이다’라는 말을 귀에 못이 박히게 듣고 사는 이들 점원들이 제일 무서워하는 단어가 있다. 다름 아닌 ‘컴플레인’(complain)이다. ‘불평하다’ ‘항의하다’라는 뜻의 이 단어는 이들을 주눅 들게 한다. 컴플레인이 걸리거나 고객 불만 사항이 인터넷에 뒀다 하면 상황이야 어찌 됐든 직원들에게는 무수한 압박이 가해지기 때문이다.

웃고 있어도 눈물이 난다

물론 백화점 같은 곳에는 고객의 컴플레인 제기에 대응하는 매뉴얼이 있긴 하지만 사실상 있느냐 마나. 실제로 일부 소비자들이 무리한 요구 끝에 인터넷에 올리겠다고 떠들면 하등의 잘못이 없더라도 무조건 사과부터 하게 된다.

기업 이미지가 손상될 수 있고 무엇보다도 매출에도 타격이 갈 수 있다며, 백화점이나 협력업체에서 그렇게 하도록 하는 것이다. ‘진상 손님’의 괴상한 요구까지 들어주며 무릎을 꿇을 수밖에 없는 이유가 여기에 있다.

매장마다 붙여 있는 백화점 측의 평가 항목도 입점업체 점원들을 옥죄다. 고객 컴플레인이 얼마나 걸렸는가, 서비스 질은 또 어떤가. 이러한 평가 점수에 따라 백화점 측이 매장 위치나 계약 연장 여부를 결정하기 때문이다. 그래서 억울해도 말성을 피해야 하는 거다.

이런 상황이니 ‘무례한 고객은 내보내겠다’는 어느 회사 대표의 안내문이 화제가 되는 것도 당연하다. 최근 도시락 업체 스노우폭스(SNOW FOX)의 김승호 대표가 내건 ‘공정 서비스 권리 안내’라는 글이다.

“우리 직원이 고객에게 무례한 행동을 했다면 직원을 내보내겠지만, 우리 직원에게 무례한 행동을 하면 고객을 내보내겠습니다.”

이 얼마나 감동적인가. 김 대표는 직원에게 모욕적인 언행을 하거나 타인을 불편하게 하는 행동을 할 경우 우리가 정중하게 서비스를 거부할 수 있다는 점을 알린다고 했다. 직원들은 언제 어디서 무슨 일을 하든 존중받아야 할 훌륭한 젊은이들이며 누군가에게는 금쪽같은 자식이기 때문이라고 했다.

이 같은 글이 SNS에서 퍼진 이후 누군가로부터 문자메시지 한 통을 받았다. “이런 사장님들 많으면 정말 좋을 텐데요.” 정말이지, 돈벌이에만 신경 쓰지 않는 이런 사장님들 많아지면 좋겠다. 그리하여 제품이 팔리는 최전방에서 죽도록 고생하고 있는 우리 직원들 무시당하지 않게끔, 점원들 사장님들이 좀 더 따뜻하게 보듬어 주었으면 좋겠다. 어쩌다 흡수제 물고 태어났다 해도 누군가의 자식이고 아버지고 어머니일 이들 직원들이, 겉으로는 웃고 있어도 속으론 눈물짓는 일이 더 이상은 없도록 말이다.

<주필>

문화전당 수요일 오후 9시·토요일 오후 7시까지 개방

25일 공식 개관식

전국어린이박물관 박람회
이어령 전 장관 초청 강연
10~6시 오픈...월요일 휴관

국립아시아문화전당이 오는 25일 ‘아시아를 품은 빛의 숲’을 주제로 다채로운 공식 개관행사를 치른다.

문화전당측은 수요일에는 오후 9시까지 야간개장하고 토요일에는 오후 7시까지 관람객을 맞는다. 문화전당에 문화관광 분야 공무원이 상주하는 방안도 검토되고 있다.

방선규 국립아시아문화전당장 직무대리는 “오는 25일 오전 11시 황교안 국무총리와 김종덕 문화체육관광부 장관, 중앙아시아 각국 문화장관 등 700여명이 참석, 문화전당 예술극장에서 공식 개관식을 갖는다”고 19일 밝혔다. 이날 오전 10시30분부터 열리는 개관 행사는 연출가 겸 배우인 박칼린과 KBS 김한별 아나운서의 사회로 진행된다. 식전공연으로는 ‘아시아의 소리 : 울림’을 주제로 한 아시아전통 오케스트라 공연, 타악퍼포먼스, 진도 북춤이 문화전당 개관의 서막을 장식한다. 주제공연은 ‘예술의 숲 : 만남과 환희’를 주제로 뮤지컬·제즈 등 예술인들의 합동공연, 아리랑 대화장 등이



국립아시아문화전당 어린이문화원에 설치되고 있는 놀이 체험시설. /최현배기자 choi@

선보인다. 카자흐스탄과 키르기스스탄 등 5개국의 장관이 참석하는 ‘제2회 한-중앙아시아 문화장관회의’가 열린다. 또 전국 13개의 전국어린이박물관 협의체 소속기관과 유관기관이 참여하는 ‘2015 전국어린이박물관 박람회’가 개최된다. 이들 기관들이 모여 박람회를 여는 것은 처음이다. 글로벌 문화마케팅 거장 클로테르 라피유, 이

어령 초대 문화부 장관 등 문화 관련 분야의 국내외 석학의 특별강연이 문화전당에서 진행된다. 공식 개관 이후 문화전당은 화~일요일까지 운영되며 매주 월요일 휴관한다. 화·목·금요일은 오전 10시부터 오후 6시까지, 토요일은 오전 10시부터 오후 7시까지 문을 연다. 야간 개장하는 수요일에는 오전 10시부터 오후 9시까지 운영한다. /윤영기기자 penfoot@kwangju.co.kr

시민·예술인 한마당...문화전당 연계 관광상품 확대 박혜자 “정부, 국비 1조7350억 지원 약속 지켜야”

광주시, 기념·축하행사

광주시가 오는 25일 국립아시아문화전당(이하 문화전당) 개관에 맞춰 다채로운 기념·축하행사를 연다.

19일 광주시에 따르면 개막을 앞둔 21일에는 5·18민주광장과 동구 금남로 일원에서 광주 예술인 한마당(Goto Asia)이 펼쳐진다.

광주예총, 민예총, 문화재단 등 지역 전문 예술인과 주민자치센터 회원까지 참여하는 시민 문화 예술 잔치로 치러진다. 거리 곳곳에서 시민들이 군고구마를 나눠 먹으며 예술가들과 함께하는 합창, 플래시몹 퍼포먼스, 예술품 전시 등 다양한 행사가 진행된다.

개관일인 25일에는 공식 기념행사 뒤 축하 길놀이, 무형문화재 고싸움놀이, 강강술래 등 시민 대동 한마당이 펼쳐진다.

26~27일에는 5·18 민주광장에서 시민예술가와 청년셀러들이 참여하는 문화예술체험 한마당 잔치가, 28일에는 금남로 일원에서 주변 상인과 예술단체가 참가하는 ‘도로 위 문화축제’가 펼쳐진다.

이밖에 ‘문화의 꽃이 피었습니다’를 주제로 성악가, 아가펠라, 통기타, 색소폰 등 여러 장르의 악기와 시민 예술가가 참여하는 빛고를 시민 대화장과 인형극, 버블쇼, 총장로 패션쇼 등 다양한 퍼포먼

스가 참가자를 하나로 묶을 예정이다.

광주시는 전당 개관에 맞춰 빛고를 남도투어, KTX 아트투어 남행열차 등 문화전당과 연계한 관광상품을 확대·운영하는 등 전당 방문객을 끌어들이 계획이다.

한편, 아시아문화중심도시 특별법 제정을 이끈 새정치민주연합 박혜자(광주 서구갑) 의원은 전당 개관을 앞둔 19일 “아시아문화전당은 대한민국 문화발전소이자, 광주의 미래다”면서 “특별법에 의한 국책사업인 전당 포함 아시아문화중심도시 조성사업에 박근혜 정부의 적극적인 지원을 촉구한다”고 밝혔다.

박 의원은 이날 광주시의회 브리핑룸에서 “아시아문화중심도시 사업에는 올해까지 국비 1조329억원, 시비 675억원, 민간투자 490억원이 집행됐고 2023년까지 국비 1조7350억원, 시비 7211억원, 민간 1조6847억원의 투자가 더 필요하다”면서 “어느 정권, 어느 정부에서라도 이 약속은 반드시 지켜야 한다”고 말했다.

/ 최권일기자 cki@kwangju.co.kr

本 社 人 事

- ▲배영재: 편집국 중부취재본부 화순주재 기자
- ▲김경원: 편집국 중부취재본부 광양주재 기자

당신의 광장/젊음의 광장! U-square

U-square점

YONAMJA STEAK/PASTA/PIZZA/BEER

- STEAK ₩12,500~
- PASTA ₩11,900~
- PILAF ₩7,900~
- PIZZA ₩11,600~
- SALAD ₩9,900~

100% Handmade Pizza

☎062)673-7979 광주 서구 무진대로 904(광천동) 유·스퀘어, 광주중합버스터미널 2F

마음의 소리를 듣고
고객의 입장에서 공감하며
전문성으로 만족스런 결과를
이끌어낼 수 있는
서명심 변호사입니다.

형사
민사
가사
행정

사기·성범죄·교통사고
이혼·재산분할·위자료
대여금·공사대금·손해배상
보험금 등 각종 금융사건

법률사무소 名家 변호사 서명심
광주광역시 동구 지산로 70, 동산빌딩 1층(법원 버스정류소)
대표전화 062)227-7223 팩스 062)227-7224

빌려주고 못 받은 돈
회수 해 드립니다.

(금융위행회 99-7호)

세일신용정보(주)는 국내 각 금융권을 대표하는
새마을금고연합회, 삼성카드, 산은캐피탈, 한국캐피탈,
전북은행이 주주로 참여한 믿을 수 있는 회사입니다.

- 차용증, 확정판결을 받았으나 뚜렷한 대안이 없는 경우
- 채무자가 타인명의로 재산을 빼돌린 경우
- 강제집행 등 법 조치를 하고 싶는데 채무자의 재산내역을 알지 못하는 경우
- 채무자를 상대로 법적 조치를 해야 할 때
- 가압류/소송/집행까지
- 전담 법무사와 Non-stop 서비스
- 민사채권, 물품대금, 공사대금, 미수금 등
- 채권회수는 타이밍 싸움입니다.
- 결정을 미루는 사이 채무자는 재산이전, 폐업, 소재불명으로 이어집니다.
- 빠른결정만이 소중한 재산을 지켜낼 수 있습니다.

☑ 재산조회비용 無 ☑ 착수금 無

영업사원 모집

대표전화 : 062) 531-5990 010-2069-5958

세일신용정보(주)