



[산업] 현대차 미래차 기술 관련 스타트업에 4400억 투자 08



[라이프] 한우자조금 “한우의 우수성 전세계에 알릴 것” 11



“감동 전하는 호텔리어... 고객의 행복한 순간 맞이하고자”



새벽을 여는 사람들

호텔현대 울산 나승교 지배인

호텔의 프런트 직원은 ‘호텔의 얼굴이자 간판’이다. 고객이 제일 처음 마주하는 사람이며, 호텔의 첫인상을 심어주기 때문이다.

6개월간의 대대적인 리뉴얼을 마치고 지난해 12월 재개관한 ‘호텔현대 울산’에 가면 나승교 지배인이 호텔을 대표해 고객을 맞이한다.

확장시절, 화려하고 멋있어 보인다는 이유로 무작정 호텔리어의 길로 들어섰다는 그는 어느덧 14년차 베테랑 호텔리어가 됐다. 여전히 매일같이 고객들과의 만남이 설렌다는 그를 인터뷰했다.

—호텔리어가 된 계기와 어떤 직무를 경험했는지 궁금하다.

“호텔근무는 올해 14년차로 이곳 호텔현대 울산에서만 꼭 근무해왔다. 컨시어지 부서에서 6년 근무 후 현재까지 프런트에서 근무하고 있다. 아직까지 F&B업장(식음) 근무경험이 없어서 기회가 된다면 꼭 한번 해보고 싶은 바람이 있다. 대학교(호텔관광학과) 때 실습차 호텔현대 울산에서 일을 하면서 이 직업의 매력에 흠뻑 빠지게 됐고, 소중한 동료들을 만나 지금까지 호텔에 대한 애사심과 호텔리어로서의 자부심을 갖고 일하고 있다.”

—어떤 점이 매력으로 다가왔나.

“이 직업의 가장 큰 매력은 ‘정형화’되어 있지 않은 근무형태라고 생각한다. 단 순반복적인 근무형태로 성과를 내는 것이 아니라, 어떤 상황이나 대상에 따라 다양한 방법으로 최상의 결과를 만들어 내는 직업이라서 매력적이다. 때에 따라서는 유명한 영화배우, 가수 못지 않게 고객에게 감동을 줄 수 있는 상당히 매력적인 직업이다.”

—로테이션 근무가 힘들지는 않나. 근무 시간대별로 업무도 다를 텐데.

“프런트의 근무형태는 기본적으로 3교대이며(오전, 오후, 야간) 시프트별 업무에 대해 간단히 말씀 드리면, 오전에는 주로 전일 투숙한 고객들의 체크인 아웃을 돕고, 오후에는 당일 투숙 고객들의 체크인 업무, 그리고 야간에는 당일 처리한 모든 프런트 업무의 마감작업 및 검수, 기타 서류 작업 등을 한다. 사실 일을 하다보면, 프런트 업무는 시간대별로 구분을 짓기보다 365일 계속 이어지는 릴레이같은 업무라고 느껴진다. 릴레이도 ‘바통 터치’가 있듯 직원들도 다음 시프트 근무자에게 바통 터치를 해서 모든 업무가 원활히 진행되도록 한다. 물론 그만큼 팀워크가 상당히 중요하다.”

—새벽(야간)에 근무할 때의 장·단점이 라면.

“생체 리듬이 깨지니까 솔직히 체력적으로 힘든 점이 있다. 하지만, 마감작업과 검수 등 서류작업이 마무리되면 주간근무에 비해 여유시간이 생기기 때문에 이 점은 장점이다. 덕분에 밤 늦게 호텔에 도착해 체크인 하시는 고객에게 안부인사를 한마디 더 건넨다거나, 호텔 바(bar)를 이용하시는 단골고객과 농담을 주고받는 등 호텔 손님 한 분 한 분께 좀 더 집중할 수 있다. 고객의 안부와 기분에 집중할 수 있기 때문에 좀 더 세심한 서비스로 큰 감동을 드릴 수 있다. 바로 이것이 야간근무를 선호하는 이유이기도 하다.”



호텔현대 울산 나승교 프런트 지배인.



호텔현대 울산 전경.



호텔현대 울산 나승교 지배인이 프런트 업무를 보고 있다.

정형화 되지 않은 근무형태 매력 상황 따라 최상의 결과 만들 수 있어

3교대 근무·고객 응대 힘들지만 다양한 사람들과의 교류 즐거워 즐거운 날 찾는 호텔로 기억됐으면



“한번도 오지않은 고객은 있어도 한번만 온 고객은 없다”라는 생각으로 고객에게 진심 어린 서비스를 제공하기 위해 노력한다. 고객들이 “다음에 또 방문 할게요”라고 말씀해주시길 때, 그리고 매년 특별한 날이면 저희 호텔을 방문해 반가워해주실 때 뿌듯함과 보람을 느낀다.”

—일하면서 언제 가장 보람을 느끼나.

“고객이 ‘호텔현대 울산’을 떠올렸을 때 과하지 않지만 부족하지 않은 호텔이 있으면 좋겠다. 친구, 연인, 동료들과 가볍게 맥주 한 잔하며 이야기 할 수 있는 곳, 매 해 소중한 기념일을 추억하기 위해 방문하는 곳, 방학마다 아이들 손을 잡고 온 가족이 여름휴가를 오는 곳. 그런 곳이 저희 호텔현대 울산이 되었으면 한다. 그리고 그때마다 늘 제자리에서 묵묵히 고객을 맞이하고 있는 호텔리어가 되겠다.”

—고객 응대가 쉬운 일은 아니다. ‘감정 노동자’라는 말도 있지 않나. 고충이 있다면?

“입사 초였던 2000년대 초반에는 당황스럽고 힘든 일도 많았다. 반말은 기본이고 욕설과 막무가내식 서비스를 요

구하는 고객도 있었다. 그럼에도 사명감을 갖고 최선을 다해 응대하는 선배들을 보면서 ‘나도 진심어린 서비스를 제공하는 호텔리어가 되어야겠다’고 다짐했던 기억이 있다. 그리고 요즘은 사회적으로 ‘감정 노동자’에 대한 인식이 많이 바뀌어서 그런지 과거처럼 직원에서 함부로 하는 고객도 많이 줄어든 것도 사실이다. 호텔리어라는 게 속상한 일을 겪을 때도 생기고, 그때마다 마음에 상처도 생기지만, 다양한 사람들과 만나 함께 울고 웃을 수 있는 인간적인 매력이 공존하는 직업인 것 같다.”

—고객들에게 어떤 인상을 심어주고 싶은가.

“고객이 ‘호텔현대 울산’을 떠올렸을 때 과하지 않지만 부족하지 않은 호텔이 있으면 좋겠다. 친구, 연인, 동료들과 가볍게 맥주 한 잔하며 이야기 할 수 있는 곳, 매 해 소중한 기념일을 추억하기 위해 방문하는 곳, 방학마다 아이들 손을 잡고 온 가족이 여름휴가를 오는 곳. 그런 곳이 저희 호텔현대 울산이 되었으면 한다. 그리고 그때마다 늘 제자리에서 묵묵히 고객을 맞이하고 있는 호텔리어가 되겠다.”