



끝 안보이는 장마
채소·과일 등
밥상물가 적신호
니



Life

LG전자
올레드 에보
소비자평가 1위
L4



행복한 아침 여는 호텔리어... “최상의 만족 선물하고파”



롯데호텔 서울 뷔페레스토랑 '라세느' 이은경 캡틴

호텔은 단순히 숙박 공간이 아니라 이용 고객에게 먹는 즐거움과 놀거리, 다양한 부대시설이 가득해 머무르는 것만으로도 행복해지는 공간 그 이상의 의미이다.

설레는 여행, 낯선 곳에서의 하루를 시작하는 조식, 그리고 하루를 마무리하며 즐기는 석식 등 식음 서비스는 호텔에서 빠질 수 없는 중요한 요소 중 하나다.

〈메트로경제신문〉은 투숙객의 아침을 열어주는 롯데호텔 서울의 업스케일 뷔페 레스토랑 '라세느' 식음팀 이은경 캡틴을 만나 인터뷰를 나눴다.



롯데호텔 서울 라세느 식음팀 이은경 캡틴이 매장 안에서 포즈를 취하고 있다.

/신원선 기자

서울 소공동에 자리한 롯데호텔 서울은 명동, 을지로, 청계천 등 서울 중심 관광지들로의 접근성이 뛰어나 서울 관광을 위한 최적의 위치를 자랑한다. 365일 연중무휴 외국인 여행객들의 방문이 이어지는데다 요즘 같은 여름 휴가철에는 호캉스를 즐기러 오는 내국인들도 많다.

호텔에 근무하는 모든 직원이 바쁘겠지만, 그 중에서도 라세느는 이른 아침부터 분주하다. 롯데호텔 서울은 총 1015객실로, 주말 평균 조식시간 때에만 600~700명이 몰린다.

이은경 캡틴은 새벽 4시 30분 기상해 6시까지 호텔에 출근한다. 호텔 조식을 라세느가 담당하기 때문에 조식 시작 시간인 6시 30분 전까지 모든 준비를 마치고 고객을 맞이할 준비를 한다.

이은경 캡틴은 “조식 고객 응대를 맡고 있기 때문에 고객들이 가장 처음 만나는 호텔 직원이 ‘나’라고 생각하고 기분 좋은 하루를 시작할 수 있도록 서비스에 최선을 다한다”며 “바쁜 시간이지만, 투숙객들과 소통하는 시간이 좋고 그런 것을 통해 에너지를 얻는다”고 말했다.

이 캡틴이 공과대학 졸업 후 호텔리어의 길로 접어들게 된 건 사람들과의 소통이 즐거워서였다고. 대학교 3학년 시절, 그는 국제 학생회 동아리 활동을 하면서 세계 각국의 친구들이 한국 생활에 정착할 수 있도록 지원하고, 문화교육을 홍보하는 일을 담당했다. 그러던 중 우연히 롯데호텔 인턴 모집 공고를 보게 됐고, 2014년에 인턴으로 입사한 게 인연이 돼 현재까지 근무하고 있다.

이 캡틴은 “전공과는 무관한 직업이다보니 ‘제로베이스’에서 시작해야 했는데, 새하얀 도화지였기 때문에 경험을 잘 쌓을 수 있었던 것 같기도 하다”며 “일을 하면 할수록 사람들로부터 에너지를 얻는 성향이라는 걸 알게 됐다”고 말했다.

보통 호텔은 3교대 근무에, 감정노동에 시달리는 강도 높은 업무로 서비스에 대한 사명감을 가진 이들이 비전을 갖지 않으면 근무하기 힘들다고 알려져 있다. 자녀까지 있는 워킹맘은 고충이 더 많을 터.

이 캡틴은 “코로나가 터졌을 때 동료들에게 임신 소식을 알려야 했다. 주변 친구들을 보니 회사 눈치를 많이 보는데, 우리 회사 팀 동료들은 가족처럼 축하해줬다”며



롯데호텔 레스토랑 식음팀 맡아
새벽에 출근해 조식고객맛이 준비
투숙객과 소통하며 에너지 얻어

공대 졸업 후 전공과 무관한 호텔로
사람과의 소통 좋아 호텔리어 선택
중국인 고객과 소통 위해 어학공부
100% 만족하는 서비스 제공할 것



“육아휴직 제도와 복직 제도가 잘 갖춰져있어서 오히려 임신과 출산을 계기로 애사심이 커졌다”고 말했다.

롯데호텔은 최장 2년의 남녀육아휴직을 보장하고 있으며 초등학교에 입학하는 자녀를 둔 여성에 대해서는 최장 1년 동안 휴직할 수 있는 자녀입학돌봄 휴직, 그리고 퇴직 후 진로 설계를 지원하는 ‘라운하제’ 프로그램 등 전체 연령대를 아우르는 생애주기 프로그램을 제공하는 등 복지제도가 잘 갖춰져 있다.

“식음팀에서 일하다보면 고객분들의 즐거운 날에 함께 하는 기분이 들어요. 돌잔치, 팔순잔치 등 집안 행사를 함께 준비하고, 행사가 끝난 뒤 고객님들이 만족하면서 귀가하는 모습을 보면 오늘도 열심히 일했다는 뿌듯함과 만족감이 몰려와요.”

호텔 근무 초기, 중국인이 투숙객의 80~90%를 차지했을 때에는 중국어로 소통이 원활하지 않아 애를 먹은 적도 있었다. 하지만 위기는 어학 능력을 끌어올리는 계기가 됐다. 회사의 자기계발 교육 지원으로 중국어를 1년가량 배워 지금은 영어, 중국어 모두 막힘없이 고객과 소통할 수 있게 됐다. 고객에게 만족도 높은 서비스를 제공하고 싶은 마음이 어학 능력까지 높게 된 것.

이 캡틴은 “서비스직이다보니 고객들에게 상처받는 일이 없을 수는 없다. 하지만, 고객 입장에서 ‘그럴 수도 있겠구나’ 싶고, 감정적으로 받아들이기보다는 고객의 입장에서 호텔 시스템을 더 만족할 수 있게 바꿔놓으려고 생각한다”고 말했다.

이어 “99명이 만족하고 한 명이 만족을 못한다면, 그 한 명의 목소리에 귀 기울여 모든 고객이 만족하는 호텔 환경을 만들고 싶다”고 덧붙였다.

쉬는 날에는 육아와 가정에 충실하는 한편 네이버 블로그도 운영한다. 출산휴가 때 시작한 육아 블로그는 새로운 도전이었고, 지금은 일반 소비자가 아닌 콘텐츠 창작자로서 블로그에 올릴 내용을 고민한다고. 또 이러한 활동은 라세느 마케팅·홍보에도 도움이 되고 있다.

“일일신우일신(日日新又日新), ‘날마다 새롭고 또 새롭다’가 제 가치관이에요. 매일 반복되는 일상이지만 새로운 시각으로 바라보면 날마다 다르거든요. 호텔에서 근무하면서 여행객의 설레는 하루에 100% 만족하는 서비스를 제공할 수 있게 노력할거예요.”

/신원선 기자 tree6834@metroseoul.co.kr



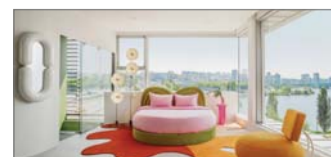
롯데호텔 서울 라세느 입구에서 포즈를 취하고 있는 이은경 캡틴.

바스타비 TV와 함께하는 메트로 뉴스



▲두 번이나 아쉽게 골 기회 놓친 손흥민
...토틀넘은 QPR에 2-0 승리 /사진 뉴시스
▲황인범, 시즌 첫 경기부터 공격포인트
...즈베즈다는 4-0 대승

▲황희찬, 주장 완장 달고 프리시즌 첫
득점까지...팀은 3-0 승리
▲“몽쳐야” vs “공정성 부족” 축구인들까
지 의견 분분...축구협회 흥분보 선임 논란



▲플루티스트 이은미 독주회...세종문화회관체임버홀
▲한강대교 ‘스카이 스위트’ 운영 시작
...4일 만에 9월까지 완관 /사진 뉴시스