

서비스 · 판매직 노동자의 인권적 노동환경 만들기
백화점에는 '사람'이 있다

'존중'이 오가는 백화점 만들기 고객실천 선언

하나. 백화점 노동자는 우리에게 먼저 '존중'의 말을 전합니다.
우리도 존댓말을 사용하겠습니다.

하나. 원칙을 넘어선 요구는 백화점 노동자를 힘들게 합니다. 우리는 물건을 구입
할 때 백화점 노동자가 안내하는 반품·환불 규정을 잘 숙지하고, 합리적인
요구를 하겠습니다.

하나. 매장에 제품이 없을 때 백화점 노동자는 창고까지 다녀옵니다. 행어나
고객이 기다릴까봐 달립니다. 우리는 그 수고를 알기 때문에 여유로운
마음으로 천천히 기다리겠습니다.

하나. 작은 행동 속에서 타인을 대하는 마음이 보입니다.
계산할 때 우리는 카드와 돈을 톡 던지지 않겠습니다.

하나. 매장에 들어설 때, 나설 때, 제품에 대한 정보를 물을 때 백화점 노동자는
항상 친절하게 응대합니다. 그럴 때마다 우리도 존중의 마음을 담아
감사의 인사를 전하겠습니다.

하나. 고객의 성희롱은 노동자의 안전하게 일할 권리를 빼앗는 행위입니다.
우리는 백화점 노동자에게 불필요한 스킨십을 하거나 언어 성희롱을
하지 않겠습니다.

하나. 백화점 노동자는 제품에 대한 정보를 구체적으로 알려주며 구매 결정에
많은 도움을 줍니다. 우리는 백화점 노동자가 해당 분야의 전문가라는
것을 항상 기억하겠습니다.

2014년 '존중'이 오가는 일터 만들기 시민실천 선언 참여자 (서명)



한국여성민우회는
여성노동자의 인권적 노동환경을 만들기 위해선 지역과 시민,
공동체의 관심을 통해 변화를 꾀할 수 있다는 것을 믿으며
'서로에게 좋은 사람이 되기 위한 권리'를 오늘도 외쳐나갑니다.
우리 함께 '존중'이 오가는 백화점을 만들어요!

| 한국여성민우회 여성노동상담실 |
전화상담 02-706-5050
메일상담 eq5050@womenlink.or.kr

서비스·판매직 노동자의 인권적 노동환경 만들기
백화점에는 '사람'이 있다! 캠페인은 한국여성민우회,
고양파주여성민우회, 군포여성민우회, 광주여성민우회,
서울남서여성민우회, 원주여성민우회가 함께합니다.

서울시 마포구 월드컵로26길 39 시민공간 나루 3층
T. 02-737-5763 F. 02-736-5766

womenlink.or.kr
 @womenlink
 facebook.com/womenlink

지 원 아름다운재단
The Beautiful Foundation

디자인 윤나리 yoonnari.com

서비스 · 판매직 노동자의 인권적 노동환경 만들기
백화점에는 '사람'이 있다

'존중'이 오가는 백화점 만들기



Womenlink
한국여성민우회

백화점에는 ‘심포’가 없다?

백화점의 영업시간은 오전 10시부터 오후 8시까지입니다. 하지만 백화점 노동자는 매장 청소를 하고, 조회를 진행하는 등 10시 전부터 오픈 준비를 합니다. 저녁 8시 이후에는 매장정리를 하고 매출과 재고를 파악하며 계속 일합니다. 백화점 노동자는 주당 평균 49.9시간을 일합니다.



백화점에는 노동자 ‘공간’이 없다?

백화점에는 고객용 휴게공간이 많습니다. 하지만 직원용 휴게공간은 너무나도 좁고, 열악합니다. 낡은 소파 몇 개가 구비되어 있는 것이 전부입니다. 휴게공간이 좁으니 노동자들은 비상 계단에 앉아 쉬거나, 창고 박스 위에 앉아 쉽니다.



백화점에는 ‘존중’이 없다?

백화점은 노동자에게 친절·서비스를 강요합니다. 서비스 교육을 진행하고, 서비스 평가를 위해 손님을 가장한 미스터리 쇼퍼를 보내기도 합니다. 과도한 친절·서비스는 괴상한 높임말을 만들고, 고객이 잘못해도 고객에게 무조건 사과하는 풍경을 만듭니다. 고객에 대한 존중은 있지만 백화점 노동자에 대한 존중은 없습니다.



백화점에는 ‘사람’이 있다!

여성들이 가장 많이 취업해서 일하는 직종은 ‘서비스·판매직’이고, 그중 대표적인 곳이 바로 백화점입니다. 마트, 아울렛 등에서는 백화점의 정책과 운영방식을 그대로 활용합니다. 그렇기 때문에 백화점이 먼저 바뀌어야 합니다. 백화점이 바뀌면 그곳에서 일하는 ‘사람’이 웃습니다. 그리고 서비스·판매직에서 종사하는 ‘사람’들도 웃게 됩니다. 결국 ‘여성’들이 웃습니다.

백화점의 ‘변화’를 위해서 ‘고객’이 약속해야 합니다.

백화점 노동자의 현실이 바뀌기 위해서는 백화점 노동자가 항상 만나는 고객의 공감과 지원이 필요합니다. 고객의 인식과 역할이 백화점 노동자의 일의 질을 나아지게 합니다.

“솔직히 고객들은 직원이 요구사항을 무조건 들어주기를 원해요. 그런데 고객도 직원 입장을 생각해주면 해요. ‘내가 기분 상하게 말하면 저 직원도 기분 상하겠지...’ 이렇게 서로의 마음을 이해하면 좋겠어요. 역지사지의 마음이 없으니까 힘들어요. 고객이 먼저 바뀌지 않으면 우리는 영원히 힘들 거예요.”



그리고 ‘백화점’이 약속해야 합니다.

상식 수준을 벗어나는 언행을 일삼는 진상고객이 있는 이유는 잣대 없는 ‘백화점’이 있기 때문입니다. 백화점의 명확한 원칙과 입장, 그에 따른 실질적인 대처가 진상고객을 만들지 않습니다. 백화점의 잣대 있는 태도는 백화점노동자를 즐겁게 일 할 수 있도록 합니다.

“백화점이 직원보호를 해주지 않으니 백화점노동자들의 근속년수가 짧을 수밖에 없어요. 외국여행 갔을 때 직원이라 고객이라 크게 다투는 장면을 봤어요. 회사가 쌍방의 이야기를 듣고, 고객이 잘못했다면서 그 고객에게 물건을 팔지 않겠다며 나가라고 했어요. 무조건 고객 편을 들어주는 게 아니라 노동자 이야기도 듣는 것에 감동했어요.”



백화점 노동자의 생생한 목소리를 통해 우리는 서비스·판매직 노동자의 인권적 노동환경을 만들기 위해서는 고객과 백화점의 참여가 필요하다는 것을 알 수 있습니다. 고객과 백화점의 변화가 ‘존중’이 오가는 즐거운 일터를 만듭니다.

서비스·판매직 노동자의 인권적 노동환경 만들기 백화점에는 ‘사람’이 있다

‘존중’이 오가는 백화점 만들기 위해 백화점에 요구합니다!

하나. 백화점 노동자는 일의 특성상, 말을 많이 합니다. 그래서 목이 자주 탑니다. 하지만 매장에서 물을 마실 수 없는 경우가 많습니다. 물 마실 권리는 당연한 권리입니다.

백화점 노동자가 매장에서 자유롭게 물을 마실 수 있어야 합니다.

하나. 백화점 노동자는 화장실이 급해도 고객용 화장실을 사용할 수 없고, 고객용 엘리베이터와 에스컬레이터를 사용할 수 없습니다. 우리는 백화점 노동자가 고객용 화장실과 이용수단을 함께 사용해도 괜찮습니다.

하나. 백화점 노동자는 긴 시간동안 일을 합니다. 백화점 노동자의 적절한 휴게시간과 충분한 휴식공간을 보장해야 합니다.

하나. 백화점 매장에는 의자가 있지만 백화점 노동자는 앉을 수 없습니다. 매장에 손님이 없어도 항상 서 있습니다. 하루 종일 서서 일하는 백화점 노동자가 매장에 앉을 수 있어야 합니다.

하나. 백화점은 고객감동을 위해 백화점 노동자를 계속 평가합니다. 손님으로 가장해 백화점 노동자를 평가하는 미스터리 쇼퍼 제도는 백화점 노동자를 긴장과 스트레스 속에서 일하게 합니다. 긴장과 스트레스는 좋은 서비스를 만들지 못하게 하는 걸림돌입니다. 미스터리 쇼퍼 제도는 폐지되어야 합니다.

하나. 고객의 부당한 행동(폭언, 폭행, 성희롱 등)으로부터 노동자를 보호하는 백화점이 되어야 합니다.