

백 화 점 에 가 신 다 고 요 ?

백 화 점 가 기 전 일 고 가 는

시크릿북



주소 : 서울특별시 강남구 테헤란로 51 (삼성동) 백화점

전화 : 02-1234-5678 팩스 : 02-1234-5679 홈페이지 : www.bwhajam.com 블로그 : bwhajam.blog

트위터 : @bwhajam 페이스북 : bwhajam

한국여성민우회 여성노동팀 전화상담 : 02-1234-5678 이메일상담 : bwhajam@bwhajam.com 트위터 : @bwhajam

발행 : 한국여성민우회 지원 아름다운재단 디자인 : 한국여성민우회 인쇄 : 한국여성민우회

백 화 점 에 가 신 다 고 요 ?

백 화 점 가 기 전 일 고 가 는

시 크 릿 북

백화점이 기막힌 이유, 그녀*들이 말하는 백화점의 비밀

2

비밀 하나. 백화점에 사람이 있다?

4

비밀 둘. 백화점의 풍경처럼 백화점노동자도 여유로울까?

6

비밀 셋. 백화점노동자는 왜 항상 미소를 짓고 있을까?

8

[잠깐만요] 백화점 사내 용어사전

10

비밀 넷. 미스터리쇼퍼*의 진실?

12

비밀 다섯. 백화점노동자의 복장, 일하기에 적합할까?

14

비밀 여섯. 백화점이 종합병원 환자동인 이유는?

16

비밀 일곱. 진상고객의 배후는?

18

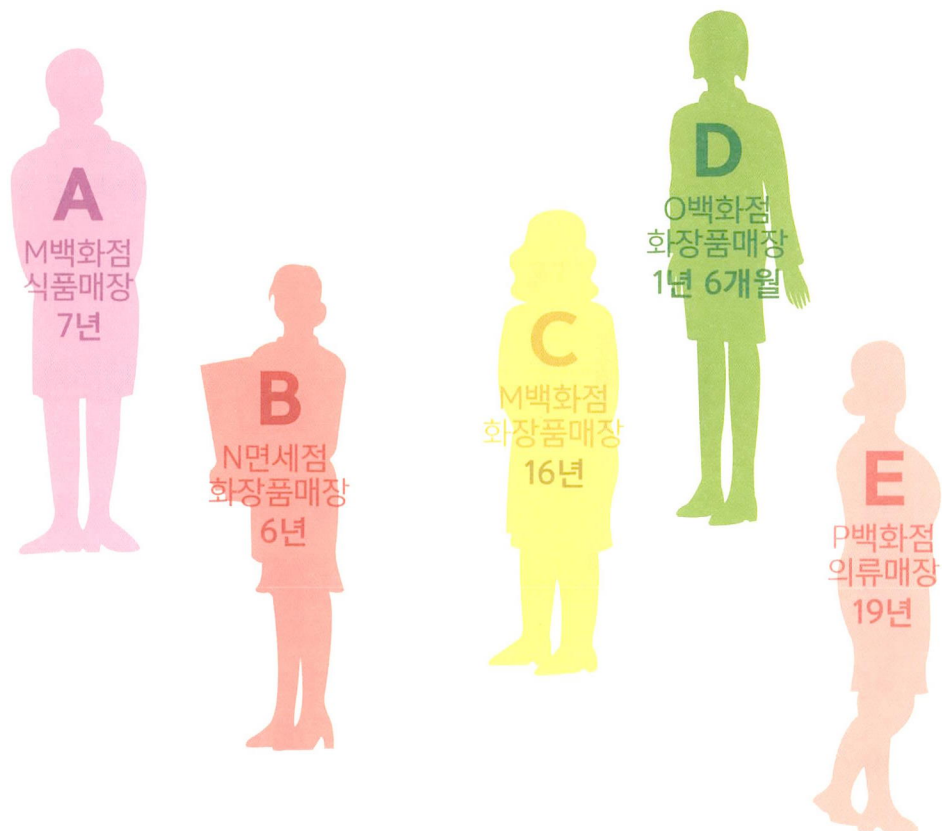
[잠깐만요] 공감 스위치 ON!

20

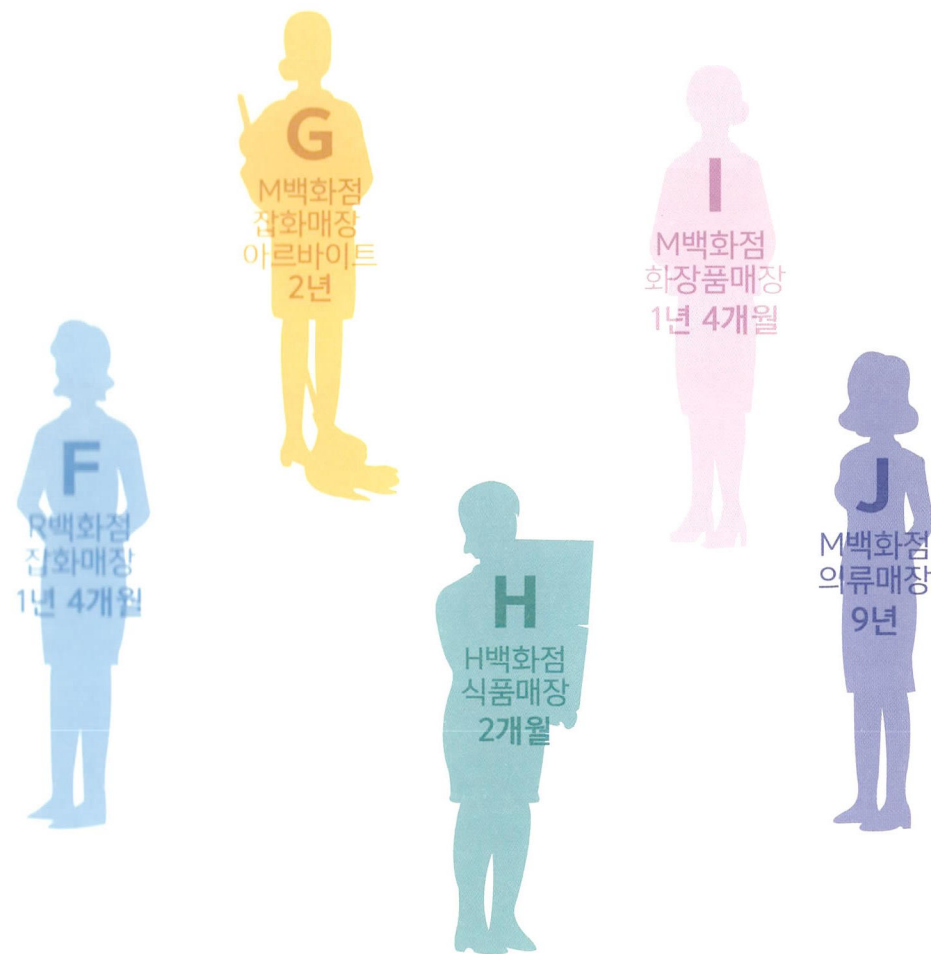


백화점이 기막힌 이유,

그녀*들이 말하는 백화점의 비밀



소중한 사람의 생일날. 무언가를 선물하고 싶어 백화점에 가신다고요? 화려한 조명과 상품으로 가득한 백화점에는 우리가 모르는 비밀이 있다고 합니다. 백화점에 가기 전 읽고 가는 시크릿북 속의 비밀은 백화점의 이면을 전합니다. 비밀을 공유한 우리, '싯!' 하지 말아요. 누구나 알아야 하는 이 비밀은 널리 전파되어야 합니다.



*백화점에는 다양한 형태의 일을 하는 사람들이 참 많습니다.
한국여성민우회는 그 중 물건을 판매하는 10명의 백화점노동자를 만났습니다.

우리가 진짜 알아야 하는 백화점의
비밀 하나

백화점에 사람이 있다?



A
M백화점
식품매장
7년

우리가 진짜 알아야 하는 백화점의
비밀

오전 10:30 ~

오후 10:00 까지

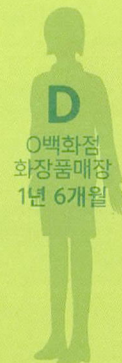
비오는 날이 좋아요.

우리가 진짜 알아야 하는 백화점의
비밀 셋

백화점노동자는 왜 항상 미소를 짓고 있을까?

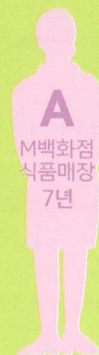


고객만족을 위해 애쓰고 있는 백화점 노동자. 백화점 노동자는 왜 항상 미소를 짓고 있을까? 물건을 살 때 우리는 끊임없이 질문을 합니다. 내가 찾고자 하는 매장에 어떤 상품이 구입하고자 하는 제품의 정보도 백화점 판매노동자에게 물어본 다음에야 구매할 수 있지 않을까요? 물건 나오듯 응답이 빠른 백화점 노동자의 몸엔 어떤 신념과 애정, 고객 서비스 정보는 도대체 어디에서 어떻게 오는 걸까 궁금해합니다.



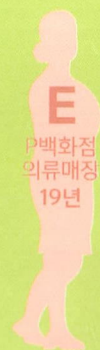
D
백화점
화장품매장
1년 6개월

교육을 단계별로 받는데요. 실제 매장처럼 세트를 설치하고 연거지를 투입해서 고객 응대 연습을 해요. 마치 연기자가 된 것 같아요. 고객이 입장할 때 니즈(needs)를 파악하는 것부터 차 서비스, 화장품 테스트 동작까지 배워요. 손을 잡고 문지르고, 감싸고, 마지막 훔치는 것까지. 제품을 손등에 두드리는 세기의 정도, 고객님과의 아이컨택(eye contact)까지 다 훈련을 받아요. 제품의 성분까지 쉽게 설명해야 하니까 진짜 신경 쓸 게 많아요.



A
백화점
식품매장
7년

교육은 정기적으로 수시로 받아요. 매뉴얼도 있고요. 백화점이라는 곳이 특별함이 있잖아요. 어떻게 하면 고객에게 칭찬을 받을 수 있을까 고민을 많이 해요. 그런데 과하게 친절해도 부담스럽다 하시고, 또 적당히 하면 불친절하고 불평하세요. 그래서 저는 매뉴얼대로 하려고 하는데 어느 순간 매뉴얼이 옷이 되어버려서 로봇이 된 것 같은 기분도 들어요.



E
백화점
의류매장
19년

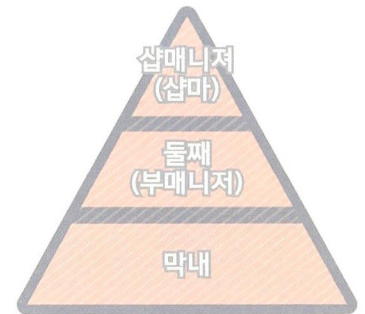
아침마다 CS교육을 하는데요. CS평가 점수가 낮으면 오픈 전 매장에서 인사만 수 십 번 반복하게 해요. 동료들이 보는 앞에서 그렇게 하고 있으면 내가 왜 이러고 있나 싶고 굴욕적이기도 해요.

[참간만요]

백화점 사내 용어사전

- 매직언어** 판매전략 언어로서 고객의 마음을 더 움직이게 하여 물건을 판매하는 전략으로 서비스를 제공하는 사람에게 요구되는 자질
- 쿠션화법** 주로 고객 응대 시 거절할 때 쓰는 것으로 '안 되는걸 안 된다고' 말을 못하고 돌려서 의사를 전달하는 화법 [예시] '고객님 어렵지만...'
- 까데기** 상품진열을 위해 박스에 포장되어 있는 상품들을 진열대로 정리하는 것
- CS교육** 고객을 응대하기 위한 서비스교육, 브랜드별, 백화점별로 별도로 진행되는 교육, 인사응대부터 응대 시 표정, 각종 상황에 대해 시뮬레이션과 역할극을 하여 몸으로 체득하는 과정
- FM** 플로어 매니저, 백화점 한 층을 총괄하는 매니저
- 샵매니저 (샵마)** 백화점의 각 매장의 매니저. 해당 백화점의 브랜드 최종책임자로 백화점으로부터, 브랜드본사로부터 매출압박 스트레스를 가장 직접적으로 받는 사람, 해당 브랜드매장에서 시열 1위

- 둘째 (부매니저)** 매니저가 자리에 없을 때 매니저의 역할을 하는 매장에서서 시열 2위, 샅마가 받는 매출 압박 스트레스를 매니저로부터 대물림 받음
- 막내** 매장에서 제일 최근에 일하게 된 사람, 연차가 가장 낮음, 매장에서 잡무를 아주 많이 하고 창고를 빈번히 드나드는 사람. 뿐만 아니라 둘째(부매니저)가 받은 판매압박 스트레스를 그대로 물려받음



까데기

FM

쿠션화법

막내

우리가 진짜 알아야 하는 백화점의
비밀 넷

미스터리쇼퍼*의 진실?



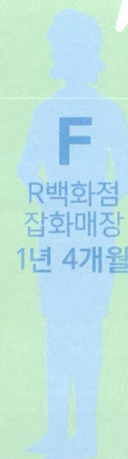
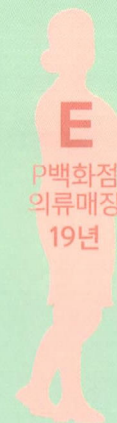
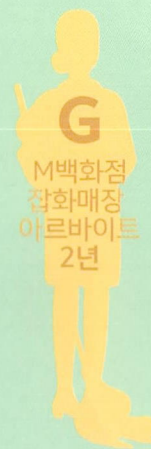
미스터리쇼퍼는 백화점에서뿐만 아니라 레스토랑, 편의점 등 다양한 곳에서 고객을 가장한 미스터리쇼퍼를 보냅니다. 나도 모르는 사이에 누군가가 옷차림, 표정, 행동 등 모든 사항에 대해 평가를 하고, 점수를 매기며, 서비스 향상을 위해 실시하는 이 제도는 정말 서비스를 향상시키니까요?

* 미스터리쇼퍼 [Mystery Shopper]
고객을 가장하여 매장 직원과 서비스의 질을 평가하는 사람.

미스터리쇼퍼가 모든 것은
신경을 곤두세우고 일과 하는
거죠. 언제 어떻게 될지 모르
니까 그 자체가 스트레스죠.
응대하면서 "이걸 정말 해야
되나?" 싶은 때가 있기는 해요.
직원들도 힘이 드니까 웃음도
안 나오고 지칠 때도 있는데
그때 미스터리 쇼퍼가 왔다
기면 점수는 뚝 떨어뜨려요.

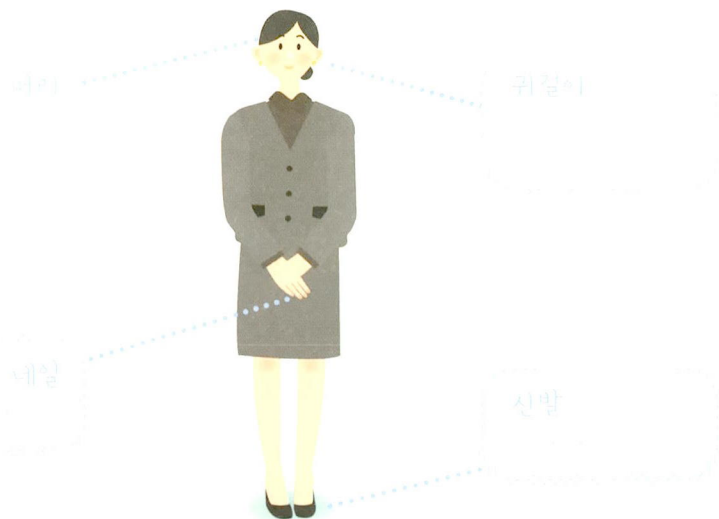
엄청 뻥센 곳은 미스터리
쇼퍼 평가 점수가 70점
미만이면 그냥 그 자리
에서 잘랐어요. 경고나
그런 것 없이 좀 심했죠.
요즘은 세 번 정도 경고를
하고 교육을 받아요.
그렇게 했는데도 점수가
안 나오면 잘리는 거죠.

미스터리쇼퍼는 복장이나
명찰 빼놓아져있는지 이런
걸 보니까 그게 어떻게 서비
스라고 얘기하는 건지. 판매
유도를 잘 이끌어 냈는데
점수가 낮다는 이유로 평가
가 낮게 나오면 이해할 수가
없어요. 상품정보를 잘 안내
해서 물건을 팔아도 미스터
리쇼퍼 평가가 낮게 나오기
도 해요. 정말 미스터리쇼퍼
는 효율성이 없는 것 같아요.

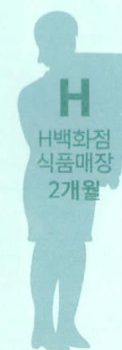
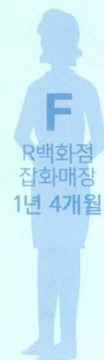
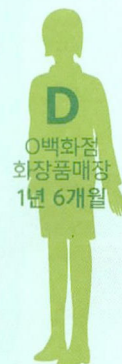


우리가 진짜 알아야 하는 백화점의
비밀 다섯

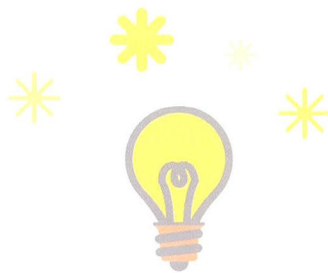
백화점노동자의 복장, 일하기에 적합할까?



백화점노동자의 유니폼, 청결하게 보기 좋게 맞춰 입고 있습니다. 청결이면 참
자, 일하고 있는 매장의 브랜드, 색깔까지 통일하여 입고 있는 일터의 복장.
어떻게 맞는 것일까요? 백화점에서 제공한 옷일까요? 일하기 적합한 옷일까요?



[잠깐만요]
물건에서 사람으로 시선을 돌려
지금부터 공감 스위치ON!



백화점노동자의 노동현실이 바뀌기 위해서는 백화점노동자가 끊임없이 대면하고 있는 시민의 공감이 필요합니다. 고객은 백화점노동자의 중요한 삶의 현장이며, 고객이 인식과 경험이 백화점노동자의 삶의 질을 나쁘게 합니다.

공감의 스위치를 반짝 켤 수 있는 첫번째 방법은 우리가 알게 된 백화점의 비밀을 널리 널리 퍼뜨리는 것입니다.

나만 알면 안 되는 백화점의 비밀, 주변사람들에게 마음껏 알려요!

두번째 방법은 직접 발로 뛰면서 백화점노동자의 노동환경을 들여다보는 것입니다. 함께 한 발, 두 발 고객과 노동자가 모두 존중받는 백화점을 만들기 위해 우다다 뛰어요!

우다다 백화점노동자노동환경개선운동이 시작된 백화점에는 사람이 있다.

우리가 간다! 바꾼다! 액션단

우다다 백화점노동자노동환경개선운동이 시작된 백화점에는 사람이 있다.

우다다 백화점노동자노동환경개선운동이 시작된 백화점에는 사람이 있다. 백화점 노동자의 노동환경에 대한 공감을 많이 바랍니다.

시민 설문조사에 참여해주세요!

우다다 오고가는 백화점, 어떻게 만들 수 있을까요?

백화점에 대한 당신의 생각을 꼭 들려주세요!

우다다 액션단에 동참해주세요!

우다다 액션단은 백화점노동자의 인권적 노동환경을 만들기 위한 액션을 만들어 나가는 기획단이에요. 백화점의 노동환경이 어떻게 구성되어 있는지 직접 발로 뛰며 살펴 봅니다. 그리고 백화점의 변화를 이야기하는 다양한 방식의 온라인, 오프라인 캠페인을 진행 합니다. 우다다 액션단에 함께 하실 분은 02-737-5763, equallove@womenlink.or.kr 로 연락주세요. 기다릴게요! 함께 해요!