서비스 리더십

추 동 화

오늘날 우리는 역사에 등장했던 많은 인물들 속에서 그리고 현대 산업사회의 형성 이후 제기된 리더와 리더십에 대한 무수한 정의와 이론들 속에서 자신이 속한 조직과 사회에서 각 자의 위치에 어울리는 리더의 모습을 갖추기 위한 노력을 기울이고 있다. 모름지기 리더십은 비단 조직 내에서 지휘부를 형성하고 있는 사람들에게뿐만 아니라 자기자신을 관리하고 내외부의 고객들과 관계를 끊임없이 유지, 발전시켜야 하는 일반 직원들에게도 중요한 것이라 생각한다.

Leadership is everyone's business.

이렇듯 조직에 속한 모든 사람들에게 필요한 리더십은 무엇이며 특히 서비스 산업에서 필요한 리더의 像(상)은 어떤 것일까? 대체로 훌륭한 리더들에게서 공통적으로 찾아볼 수 있는 특징은 몇 가지로 요약할 수 있겠는데 그 것은 훌륭한 리더는 첫째 결과가 아니라 과정에 도전하며, 둘째 비전을 공유하여 목표를 명확히 하고, 셋째 다른 사람을 행동하게 만들며, 넷째 모범과 실행을 통하여 지도원칙을 확고히 하고, 마지막으로 구성원들에게 용기를 불어 넣는 것이다.

그러나 서비스 산업에 근무하는 사람들에게서 우리는 종종 서비스 정신이 소멸되었거나 손상된 모습을 볼 수 있는데 이는 시간에 쫓기면서 고객을 만족시켜야 하는 책임감에 스트레스와 압박을 받고 있기 때문이기도 하거니와, 반복되는 단순한 업무 속에서 지루함을 느끼고 스스로 태만해 지기 때문이기도 할 것이다. 이러한 현상이 지속되고 만성화 되면 직원들은 고객을 소홀히 대하고 무언가 회사에 보탬이 되어야겠다는 생각보다는 빈자리를 채우면서 시간을 때우자는 게으른 봉급쟁이가 되고 만다. 이렇게 쇠약해진 서비스 정신과 열정을 살아나게 하고 조직의 목표를 향해 구성원을 움직이는 것이 바로 리더의 역할이며 리더십의 힘이다.

즉, 서비스의 핵심은 정신적인 것이며 서비스산업에 있어서 리더의 역할 중 가장 중요한 것은 내부고객, 즉 조직내의 구성원들을 어떻게 관리하고 만족시키느냐 하는 것이다. 구성원을 만족시키는 것이 바로 서비스의 출발점이 되는데 그 이유는 자신이 속한 조직과 업무에 만족한 직원들에게서만 높은 품질의 서비스를 기대할 수 있고 이는 고객만족으로 이어져 궁극적으로 회사의 이윤증대에 기여하기 때문이다.

Service Profit Link

그러면 조직원들을 어떻게 만족시켜야 하는가? 대개의 경우 금전적 보상을 먼저 떠올릴 수 있겠으나 그 보다는 조직 성원 개개인의 가치를 존중해주고 성과를 인정해 주어야 한다. 그들 모두 가정에서는 사랑 받는 자녀들이고 존경 받는 부모들이라는 것을 마음에 새겨 혹여 우리의 직원들이 부당한 취급을 받는 다는 생각을 가지지 않도록 가족과 같은 관심과 애정을 표현하는 것이 중요하다.

우리의 직원들이 느끼는 감정은 고객에게 그대로 전달된다. 경영진들이 불쾌한 감정을 가지고 찌푸린 얼굴로 직원들을 대하면 직원도 고객에게 불쾌함을 느끼게 만들게 되고 이는 결국 회사의 이미지를 갉아먹는 결과를 초래하게 된다. 자신의 일과 직장에 대하여 소멸하기 쉬운 인간의 감정인 열정(Enthusiasm)을 이끌어낼 수 있는 것이 리더십이며 진정한 리더십은 인간존중의 경영에 기반을 두고 고객을 위한 가치창조를 지향한다.