



실수사례로 알아보는 의전 경쟁력

기업의전 & 국가의전

성공적인 의전 활동이 자신의 경쟁력을 높여줄 수 있는 이유는 의전이 형식이기도 하지만 전략이기 때문이다. 기업의 경우, 글로벌 비즈니스 매너를 무한경쟁 글로벌 비즈니스 환경에서 살아남기 위한 전략 중 가장 중요하게 생각한다. 이는 세계를 이해하고 소통할 수 있는 능력과 배려(consideration)를 통한 경쟁력이 곧 기업의전의 핵심이라는 것을 의미한다.

조사에 의하면 국내 모 기업의 사장단 중에 비서출신이 많다고 하는데, 비서들의 업무 처신을 눈여겨 볼 필요가 있다. 비서들은 상사가 무엇을 원하는지를 알고 미리 대비하며 모든 상황들을 시각화하면서 예상 가능한 상황들을 꼼꼼하게 챙기는 습성과 의전에 있어 제일 중요한 요소인 상대에 대한 배려와 Good Manners를 갖추고 있다.

1995년 12월, VIP서비스의 발원지인 호텔에서는 크리스마스를 앞둔 무렵에 이스라엘 라빈 총리가 방한해 투숙했을 때 환영 행사의 하나로 로비에서 캐롤을 연주하기로 했다. 라빈 총리가 들어올 때 캐롤송을 연주했는데 연주가 끝난 뒤 경호팀에서 찾아와 “왜 캐롤을 연주했느냐”, “의도가 뭐냐”며 따지는 바람에 어리둥절해 했다. 이스라엘의 국교인 유대교와 신교의 엄청난 문화적 차이를 몰랐던 데서 일어난 해프닝이었다.

그러나 국가적인 차원에서 의전은 그 나라의 품격을 드러내 주는 동시에 국가적인 목표를 달성하는 도구로 사용되기도 한다. 프랑스에서는 공식 연회 시 외빈과 방문국의 음식 및 와인에 대한 이해수준을 토대로, 접대하는 음식 및 와인 종류를 다르게 한다고 한다. 음식이 한 나라의 외교수단으로 사용되는 것은 국제관계에서 흔히 목격되는 부분이다. 2007년 평양에서의 남

북 정상회담 시 담례 만찬의 주 메뉴로 전주 비빔밥을 사용했는데, 이는 남과 북이 하나 됨을 상징함으로써 정상회담의 분위기 조성에 한몫 하게 된 것으로 평가받고 있다.

국민 VIP행사 의전실수 사례

박정희 대통령

의전행사는 대통령의 성격에 따라 사뭇 달라 박정희, 노태우 대통령은 격식을 갖추면서도 의전팀의 실수에 비교적 관대했던 것에 반해 전두환 대통령은 의전행사가 차질을 빚으면 엄한 모습을 보였다고 한다.

1975년 가봉 붕고 대통령이 방한했을 때 중앙청에서 만찬을 베푸는 박 대통령은 5분이 지나도 붕고 대통령이 안 나타나 초조하게 기다리던 중 수행원 차량이 나타난 것을 보고 군악대가 붕고 대통령이 온 것으로 착각, 팡파르를 잘못 울렸고 이에 놀란 의전팀이 팡파르를 중단시킨 일이 있었다. 이때 박 대통령은 빙그레 웃고 말았다고 전해진다.

전두환 대통령

1982년 9월 전두환 대통령은 한국 대통령으로는 처음으로 아프리카 국가를 순방했는데 가봉에 들렀을 때 공항에서 군악대가 애국가 아닌 북한 국가를 연주하고 말았다. 이때 의전장 얼굴이 사색이 돼 연주를 중단시켰는데, 당시 붕고 대통령 비서실장 등 관계자들이 찾아와 정중히 사과하고 그 날 저녁 만찬장에서 붕고 대통령이 직접 사과하겠다고 약속했다.

그러나 봉고 대통령은 만찬사에서 국가 연주 부분에 대해서는 한마디도 언급하지 않아 전 대통령이 답사 하는 도중 비서실장을 손짓으로 불러 “왜 사과하지 않느냐”고 항의, 결국 전 대통령의 답사가 끝난 뒤 봉고 대통령이 다시 일어나 사과하는 해프닝이 있었다고 한다.

노무현 대통령

2006년 9월 14일, 노무현 대통령이 워싱턴 방문 중 한국전 참전 기념비에 현화할 때 외교통상부 장관 등 공식수행원들과 순간적으로 격리되는 ‘의전 공백’이 발생했는데, 이는 공식수행원 탑승차량을 모는 미국인 운전기사의 실수 때문인 것으로 뒤늦게 확인됐다.

청와대 관계자에 따르면 노 대통령은 13일 워싱턴 DC 공원에 있는 한국전 참전기념비 현화를 위해 행사현장에 도착했으나 대통령 탑승 차량을 뒤따르던 공식수행원 차량 4대가 예정된 하차지점에서 벗어나는 바람에 공식수행원들과 격리됐다. 이 때문에 외교부 장관을 비롯해 주미대사, 청와대 안보실장, 경호실장 등은 참전 기념비에서 200m 떨어진 곳에서 겨우 하차해 때 아닌 달리기를 해야 했다. 공식수행원 없이 하차한 노 대통령은 한국전 참전 기념비 공원 안내소에서 1km 가량의 숲길을 걸어 미국 측 의전장과 참전용사 대표들의 영접을 받았고 현화식이 치러지는 국기계양대로 이동했다. 공식수행원 일행은 현화 행사 시작 직전 현장에 도착했다고 청와대 관계자는 밝혔다. 공식수행원단의 이탈로 10여 분간 노대통령 경호에 공백이 발생했다는 주장에 대해 청와대 대변인은 “행사장에 미리 도착 한 경호요원들이 있었기 때문에 노 대통령 경호에는 아무 차질이 없었다.”고 밝혔다.

한편 백악관 경호실은 미국인 운전기사가 길을 잘못 들어 한국 측 공식수행원들을 잠시나마 당황하게 하는 ‘해프닝’이 초래된 데 대해 당시 경호실장에게 사과한 것으로 알려졌다.

후진타오(胡錦濤) 중국 주석 환영식장

중국 영어 명칭 혼동

2006년 4월 20일, 후진타오 주석 환영식장에서 미국측 행사 진행 아나운서는 중국의 공식 영어 명칭을 대만의 명칭으로 잘못 소개했다. 중국을 ‘People’s Republic of China’(중화인민공화국)로 소개했어야 함에도 대만의 명칭인 ‘Republic of China’(중화민국)라고 부른 것. 진행자는 “신사 숙녀 여러분! 중화민국(대만) 국가에 이어 미국 국가가 연주됩니다.”라고 말한 셈이다.

부시, 후진타오 주석 소매 붙잡아

후 주석이 연설을 마치고 계단으로 내려가려는 순간 그의 왼쪽 편에 나란히 서있던 부시 대통령은 후 주석의 왼쪽 팔소매를 잡아 당겼다. 부시 대통령은 후 주석이 그를 위해 미리 준비된 계단이 아닌 다른 계단 쪽으로 향하는 것을 보고 이를 바로 잡아주려 했던 것이었으나, 후 주석은 소매가 끌리는 순간 당황하면서도 짜증을 내는 듯한 표정으로 뒤돌아선 뒤 부시 대통령을 물끄러미 쳐다보았다.

연설 방해 소동

파룬궁 수련자이자 파룬궁이 발행하는 ‘에포크 타임스’ 기자가 후진타오 주석의 연설 도중 “후진타오 주석! 당신도 얼마 남지 않았어!”, “부시 대통령! 그가 살인을 중단하도록 저지하십시오!”라고 외쳤다. 왕은 지난 2001년 몰타를 방문한 장쩌민(江澤民) 전 중국 국가주석의 경호팀을 뚫고 장 주석과 언쟁을 했던 장본인이었다. 이에도 불구하고 백악관은 왕에게 기자로서 일일 출입증을 부여한 것으로 밝혀졌다.

의전팀의 적, 돌발상황

의전의 가장 큰 적은 돌발상황이다. ‘디테일’은 의전의 전부라고 할 수 있는데, 정상들의 경우, 보폭이나 걷는 속도까지 감안해 분 단위로 계획을 짠다. 그러나 돌발상황이 벌어지면 통제가 불가능하다.

빌 클린턴 대통령이 1993년 방한했을 때 만찬에서 생긴 일이다. 양국 의전팀은 시간 절약상 만찬사와 답사의 통역은 생략하기로 했다. 그런데 답사를 하던 빌 클린턴이 갑자기 통역을 불렀다. 통역은 엉거주춤 두 정상 사이에 섰지만, 빌 클린턴도 어색했는지 원고에 있는 내용의 10%도 읽지 않고 답사를 끝내 버렸다. 한국 의전팀은 미국 쪽에 왜 만찬사와 답사 통역 생략 사실을 빌 클린턴에게 알리지 않았느냐고 강하게 항의했다.

2002년 조지 W 부시 대통령이 방한했을 때는 궁중취타대 연주 등 환영식을 감상하느라 느릿느릿 이동한 부시 대통령 때문에 한국 의전팀이 애를 태웠다. 한국 대통령이 외국 정상을 맞이 위해 청와대 현관에 나와 있는 시간은 20~30초를 넘겨선 안 된다. 부시 대통령이 늦게 오는 통에 김대중 대통령 부부는 현관에서 2~3분을 서 있어야 했다.

부시 대통령의 핵심 측근인 캐린 휴스 백악관 특보가 환영 리셉션 중 결혼 반지의 다이아몬드를 잃어버리는 일도 있었다. 다행히 청와대 경호팀이 행사 뒷정리 중 카펫 틈에 끼어 있던 다이아를 발견해 출국 직전 무사히 전달했지만 의전팀은 예상치 못한 상황에 아연실색했다고 한다.

-외교부 자료실 참조-

남재철
(주)아이앤비컨설팅 대표/대리대 교수

남재철 대표는 20년 간 국내 최고 품격을 자랑하는 Hospitality Service업에서 경험한 VIP 환대서비스 노하우를 바탕으로, 품격 있는 대한민국의 위상을 높이기 위해 정부 및 공공기관 기업체 대상으로 행사 및 VIP의전서비스 전문 대한민국 1호강사로 왕성한 강의 활동을 하고 있다.

