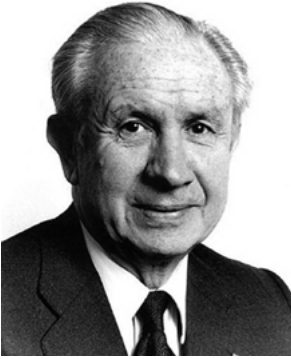


위원장의 특별한 서빙식!

지금도 기억이 생생한 1981년 9월 30일. 대한민국은 당시 국제올림픽위원회(IOC) 사마란치 위원장의 한마디에 열광의 도가니가 됐다. “쎄울, 꼬레아!” 1988 하계올림픽 개최지를 발표하는 순간 사마란치 위원장의 입에서 나온 감격의 한마디다.

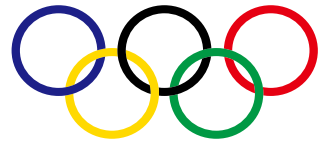


후안 안토니오 사마란치 후작(1920년 7월 17일~2010년 4월 21일)은 스페인의 정치가이자 외교관이며, 1980년부터 2001년까지 국제 올림픽 위원회(IOC)의 7번째 위원장을 역임했던 인물이다.

88올림픽 때 아무래도 제일 신경이 쓰이는 사람은 VIP 중의 VIP, 사마란치 위원장 내외였을 것이다. 88올림픽 기간 동안 최고의 귀빈대우를 받았던 사마란치 IOC위원장 내외의 성향이 까다로워 많은 화제가 됐는데, 하룻밤 객실비 250만 원, 침실, 집무실, 거실, 비서실 등 크기만도 429㎡의 초호화 디럭스룸. 이곳에서 시간상 한치의 오차도 없는 서비스를 받으면서도 사무총장 비서와 비서실장 비서가 호텔 측에 요구한 사항이 각각 13항, 도합 26항의 공식적인 요구사항이 있었다. 그럼에도 불구하고 호텔 측은 완벽한 서비스 제공에 헌신적인 노력을 했다.

당시 언론에 소개되었던 IOC 사무총장 비서가 호텔 측에 요구한 13항의 내용은 다음과 같다.

1. 사마란치 내외는 모두 화려한 것을 싫어하므로, 두 사람의 침실 및 집무실에 꽃을 너무 넣지 말 것.
체크인 하는 날에는 들어오는 꽃 등을 들여놓아야 하겠지만, 그 이후에는 꽃을 보낸 사람의 이름과 직함만 확인하고 꽃을 거의 빼주기 바람.
(침실에는 하나도 두지 말고, 집무실에만 약간의 꽃을 남겨 둘 것)
2. 사마란치 내외는 모두 술을 들지 않기 때문에 혹시 선물로 온 것이라도 술이라면 방에 들이지 말기 바람.
알콜성 음료는 한방울도 있어서는 안됨.(손님용 주류는 부엌 안에 보관하기 바람)
3. 초콜릿, 비스킷(과자류), 땅콩류(기타 견과류), 칩 종류의 스낵은 방에서 치울 것.
4. 과일, 비탄산 미네랄워터, 다이어트 코코, 커피, 홍차(그것도 팩으로 된 것) 등을 항시 준비해 둘 것.
5. 약간의 흰 빵과 설탕을 준비 바람. 위원장의 경우 불시에 식사를(약간의 제빵류 같은 것) 하는 경우가 있으므로, 이때 모든 기물 및 식품이 준비돼 있어야 즉각 서빙이 가능하기 때문.
6. 영어가 유창한 웨이터가 항시 사마란치 내외의 방에 상주하면서 대기 바람.
7. 완벽한 폴세팅이 가능하도록 모든 주방 기물을 준비해 둘 것.
8. 식사 동안의 서빙은 가능한 한 재빨리 할 것. 한 코스를 거치는 동안 다음 코스를 준비할 것.
주방에서 일일이 가져 온다면 너무 시간이 걸려서 곤란함. 위원장의 식사시간은 길어야 1시간 정도임.
9. 집무실(거실) 책상에 야간 집무를 위한 보조 조명이 필요함.
10. 사마란치 내외 모두 담백한 식사를 조금 즐기며, 생선요리의 경우라도 부피는 작아야 함.
11. 위원장 외출시 청소를 해야 하므로 외출 즉시 신속하게 청소하기 바람.
12. 모든 IOC위원들에게 공히 최상의 서비스를 제공하도록 힘써 줄 것.
13. 가능하다면 각 방 유리창을 열 수 있게 해두기를 바람. 한달 가량 밀폐된 공간에 있는 것은 매우 힘들.(피부에 문제가 있음.)



이러한 부분에 대해 호텔 측의 최선을 다한 노력과 정성스런 서비스는 사마란치 위원장에게 감동을 주기 충분했었고 우리의 대한민국은 역대 올림픽 최고의 성적인 4위 달성을 했다.

남재철
(주)아이앤비컨설팅 대표

남재철 대표는 20년간 국내 최고 품격을 자랑하는 Hospitality Service업에서 경험한 VIP 환대서비스 노하우를 바탕으로 품격있는 대한민국의 위상을 높이기 위해 정부 및 공공기관 기업체 대상으로 행사 및 VIP 의전 서비스 전문 강사로 왕성한 강의 활동을 하고 있다.

