

'2015 광주 하계유니버시아드(FISU) 대회' 유치 실사단 호텔 의견

개인 취향에 맞는 특별한 서비스 제공

▲ 현관에 실사단의 나라별 국기를 게양했다.

▲ 실사단을 환영하는 광주 시민들

2009년 5월 23일, 지구 반대편 유럽의 한복판, 벨기에 브뤼셀에서, 빛의 도시 광주의 2015 하계유니버시아드대회(이하 하계 U대회) 유치 성공이라는 결실을 맺고 이때 울려 퍼진 환호의 보도를 보고 벽찬 감동을 느끼지 않을 수 없었다. 이는 2013년 대회 유치 1차 도전의 실패를 딛고 일궈낸 성과였기에 더욱 큰 감동으로 다가왔다. 2년마다 개최되는 전세계 대학생 올림픽 하계 U대회는 종합스포츠 대회로서 4년마다 개최하는 올림픽에 이어 가장 큰 규모를 자랑하며 올 7월 광주 개최를 앞두고 있다. 따라서 2009년 4월초, 3박 4일간 광주라마다 플라자호텔에서 하계 U대회 유치 실사단에게 제공했던 의견 서비스 사례를 소개한다.

국민급 최대 예우를 갖춘 맞춤식 의견 서비스를 제공

광주 최대 상업지역인 상무지구에 위치한 라마다플라자 광주호텔은 2008년 10월 23일 개관한 광주 최고의 시설을 갖춘 특 1급 호텔이다. 전 직원을 대상으로 개관 교육을 한 것이 인연이 돼 실사단 일행 VIP 서비스에 대한 노하우 전수와 공동 진행을 요청받고 광주시와 호텔측이 협의해 4일간의 의견 서비스를 공동 진행하게 됐다.

당시 광주시가 유치를 추진했던 2015년 하계 U대회는 캐나다의 에드먼튼과 타이완의 타이페이시가 유치 경쟁을 벌이고 있는 상황이었고 우리 정부에서도 하계 U대회의 성공을 위해 최대한의 지원을 아끼지 않는 분위기여서 속소로 정해진 라마다플라자 광주호텔도 최대한의 관심과 정성스런 서비스를 진행해야 했었다. '스웨덴' 단장을 포함, 모두 6명의 실사단은 일본, 브라질, 남아프리카공화국, 벨기에, 터키 출신이며 이들 일행은 그 전 해에 실시했던 1차 실사에도 광주를 방문했기에 당시 투숙했던 호텔에서 제공한 서비스 내용을 우선 알아볼 필요가 있었다. 확인 결과 좀 더 개인 취향에 맞는 특별한 서비스가 부족했다는 점에 착안, 광주시청 의견 담당관, 호텔 총지배인, VIP서비스 담당자와 마라톤 회의를 거쳐 국민급 최대의 예우를 갖춘 맞춤식 의견 서비스를 제공했다.

개별 취향을 미리 파악해 만족스러운 서비스 제공

2009년 4월 6일, 실사단 일행은 청와대에서 대통령과 함께 오찬을 하고 바로 광주에 도착해 숙소인 호텔로 오는 내내 광주 시민들의 따뜻한 환호를 받으며 4일간의 공식행사 일정에 들어갔다.

호텔 현관에서 총지배인의 따뜻한 환대와 6명의 직원들이 화사한 미소와 함께 건네는 꽃다발을 받으며 레드 카펫을 지나 엘리베이터를 타고 디럭스 룸까지 안내했는데 우리가 미리 세팅해 놓은 자국 신문을 보더니 “Amazing!”하며 놀라운 표정을 지었다.

편안하고 안락한 취침을 위해 객실의 안락도 및 편의성, 보안 관리 상태 점검을 철저히 해 투숙 내내 편안한 밤을 보낼 수 있어 고맙다는 인사를 매일 아침 전해 들을 수 있었다.

레스토랑을 이용할 때는 마(麻) 소재의 고급 냅킨에 실사단 위원들의 개별 풀 네임을 새겨 별도로 서비스했더니 이에 대해 감탄하는 표정을 지금도 잊을 수가 없다. 또한 호텔측 대표도 고급 기물류를 직접 구매, 행사 식사시 이들에게 특별한 식사의 분위기를 느끼게 해 줬다. 또한 개별 취향에 맞는 음식을 미리 파악해 사전 서비스의 어려움이 없었고 음료는 다소 까다로운 몇몇의 기호를 감안, 국내 생수 대신에 모두 ‘에비앙’으로 교체해 서비스했더니 대단히 만족해했다.

호텔 전 직원들에게는 4일간의 투숙기간동안 이들과 소통의 어려움이 없도록 영어와 일어로 상황별 호텔 서비스 언어 50 문장을 인쇄, 간단하게 표현할 수 있도록 했고 얼굴과 이름을 익혀 호칭하며 응대할 수 있도록 교육을 해 1차 실사 때 받던 서비스와는 분명 차별화를 느끼도록 했다.

이제 대회 두 달을 남겨놓고 생각해 보면 광주시민의 뜨거운 열원과 광주시, 관계 부처 그리고 라마다플라자 광주호텔의 직원들의 열성적인 노력의 힘이 컸던 만큼 광주 U대회 유치의 도전은 그 자체만으로 국제도시 도약의 신호탄이 됐다고 평가하고 싶고, 함께 참여 했던 나 또한 큰 보람으로 느끼고 있다.



▲ 만찬행사 앞두고 호텔 직원들과 함께 포즈를 취해봤다.



▲ 마(麻) 냅킨에 실사단 이름을 일일이 새겼더니 매우 기뻐했다.



▲ 실사단을 맞이하는 여사우들

남재철
(주)아이앤비컨설팅 대표

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

