

4 년 차 호텔리어인 나는 오늘도 출근하자마자 컴퓨터를 켜고 정치 경제 사회 뉴스를 읽는다. 도널드 트럼프 미국 대통령과 김정은 북한 국무 위원장 간의 역사적인 첫 북미 정상회담 장소로 싱가포르의 샹그릴라 호텔과 마리나 베이 샌즈 호텔이 거론되고 있고, 회담 당일 날의 객실이 모두 완료되었다고 한다.

나는 호텔 판촉 지배인이다. 호텔에서 일을 한다고 하면, 교대 근무를 하는 프런트 데스크 (Front Desk) 혹은 오퍼레이션을 가장 먼저 떠올리기 때문에 호텔에서 영업 또는 판촉활동을 한다고 하면 도대체 어떤 업무를 하는지 많이들 궁금해하신다. 호텔에서 세일즈 매니저 혹은 판촉 지배인은 세일즈와 마케팅 부서 소속으로 외부에서 호텔로 사업 즉 매출을 가져오는 역할이다. 주로 고객 관계 형성 및 비즈니스 논의를 위해 고객사 사무실로 방문하고 호텔로 초대하여 접대하는 일을 한다. 나는 필리핀 소재 호텔의 한국인 세일즈 매니저로서 한국 기업, 여행사, 그리고 관공서에서 들어오는 모든 예약 건을 관리한다.

우연한 인연

학부 전공인 국제학이 적성에 안 맞는다는 걸 깨달았을 때, 나는 이미 졸업 논문을 끝마치고 있었다. 하지만 이제 거의 끝나가는 대학생활을 되풀이하기 싫어 차마 다른 과로 전과나 편입을 할 용기는 없었다. 그리고 어느 날 라살 대학교 한인 학생회 페이스북 페이지에서 인터컨티넨탈 호텔 그룹에서 한국인 직원을 뽑는다는 공고를 보았다. 호텔 전공도 아니고 딱히 호텔리어가 되고 싶다고 꿈을 꾸 적은 없지만 이제 곧 취업도 해야 되는데 면접이라도 한번 봐보자 하는 마음에 지원하였다. 여러 번의 면접 절차를 거쳐 며칠 후 합격했다는 연락을 받았다. 내 인생 처음으로 지원한 회사에 바로 합격한 것이었다. 대학 졸업 후 어떤 업종이나 직종에서 무슨 일을 해야 하는지 막막했던 나에게 합격의 영광을 안겨주고 기회를 준 이 회사가 너무나도 고맙고 자랑스러웠다. 대학교 졸업식이 있기도 전에 일을 시작하게 되었고 점차 일을 배우면서 호텔업의 매력에 빠져들기 시작했다.

Are you ready to leave your comfort zone?

첫 직장인 인터컨티넨탈 호텔 그룹에서는 로열티 마케팅, 예약 및 한국인 고객 관리를 담당하였다. 업무는 적성에 맞고 재밌었지만 2 년 차가 되고 나니 모든 일이 쉬워져 점점 새로운 업무에 대한 갈증이 생기기 시작하던 차에, 한국으로 돌아가 서울에 있는 그랜드 인터컨티넨탈 호텔에서 Guest Relations Officer 로 근무를 하고 있는 전임자가 우리 사무실에 방문했다. 호텔업에 종사하지만 호텔 현장이 아닌 독립된 예약 사무소로 근무했기 때문에 실제 호텔이

어떻게 돌아가는지, 다른 부서들이 어떤 식으로 협업을 하는지 등 필드에 전혀 감이 없었는데 이런저런 호텔 돌아가는 이야기를 듣다 보니 나도 당장 유니폼을 입고 현장에서 생생하게 체험하며 배우고 싶어졌다. 바로 검색에 들어갔고 상그릴라 보라카이 리조트에서 Guest Relations Supervisor 를 구하는 공고를 보았다. 운 좋게도 합격하여 한 달 후 마닐라에서 보라카이로 넘어갔다.

2 년의 경력과 한국인이라는 이유 때문에 일반 Offier 가 아닌 Supervisor 로 바로 입사할 수 있었지만 더 큰 직책에는 더 큰 능력과 책임감이 따른다는 사실을 모르고 있었다. 호텔 오퍼레이션 시스템인 Opera 의 지식이 전혀 없었던 나는 체크인하시는 손님들께 웰컴 드링크를 서빙하는 기본 중의 기본적인 업무밖에 할 수 없었다. 더군다나 소심한 성격에 낯선 사람과 얼굴을 마주하고 문제를 해결해주는 일이 나에게는 생각보다 너무 힘들고 버거웠다. 오래 근무했지만 승진을 하지 못해 아직 Officer 인 로컬 직원들은 내가 Supervisor 임에도 불구하고 실무를 하지 못한다는 걸 알고는 나를 무시하고 망신을 주기도 했다. 하지만 이 일이 업이 된 이상 나는 해내야 할 수밖에 없었고 자존심이 상하지만 이를 악물고 참고 배워냈다. 점차 시간이 지나면서 시스템에 익숙해지고 손님들을 계속 접하다 보니 점점 자신감이 생기고 더 이상 무섭지 않게 되었다. 리조트 내 손님 30% 이상이 한국인이었기 때문에 동료들은 나의 도움이 많이 필요로 했다. 바쁜 와중에 내 점심은 걸러도 밑에 직원들은 꼭 밥은 먹고 일할 수 있게 하였고 다들 꺼려 하는 VIP 손님이나 컴플레인을 담당하며 책임감을 가지고 일하는 나를 결국에는 자신들의 Supervisor 로 인정해주었다.

질투는 나의 힘, 나의 원동력

휴양지 리조트이다 보니 사방이 뽕 뚫린 로비에 땀 흘리며 근무를 하는데, 내가 졸업한 라살 대학교의 전통적으로 라이벌이라 불리는 아테네오 대학교에서 나와 같은 국제학부를 졸업한 세일즈 & 마케팅 팀 직원이 로비 라운지에서 손님을 접대하며 같이 식사를 하는 걸 보았다. 순간 나도 모르게 너무 질투가 났다. 자부심을 가지고 프런트에서 근무했지만 서비스를 제공하는 입장에서 항상 을이었던 나에게 같은 호텔리어지만 동등한 기업 대 기업 위치에서 고객과 비즈니스를 하는 모습이 신선한 충격으로 다가왔다. 상사인 Front Office Manager 에게 혹시 부서 이동이 가능하냐고 물었지만 지금 세일즈&마케팅 팀에서는 한국인을 필요로 하지 않는다고 했다. 당장 세일즈 팀에서 근무를 하고 싶었던 나는 바로 인사과에 사직서를 제출했다. 인사과에서는 ‘사직 대신 마닐라에 있는 상그릴라 계열 호텔 Hotel Jen 에서 한국인 세일즈 매니저를 뽑는다는데 그곳으로 근무지를 옮겨보는 건 어떻겠니?’라고 제안했다. 세일즈 경력이 전무했던 나는 그대신 상그릴라 보라카이 리조트에서 1 년의 짧은 근무 기간 동안 세 번이나 Top

Upseller 상을 받았던 이력을 어필하였고, 세일즈로서의 잠재력을 인정받아 바로 다음 달 Hotel Jen Manila 에서 한국인 세일즈 매니저로 승진하여 이동하게 되었다.

*** 업셀 (upsell): 호텔에서 upsell 이란 고객이 기존에 예약했던 것 보다 더 가치가 높은 상품을 판매하는 행위를 뜻 한다.**

마닐라로 넘어와서 세일즈 팀에 합류해 처음 호텔 판촉 활동에 대해 배웠다. 현장에서 근무했던 경험이 정말 큰 도움이 되었다. Hotel Jen Manila 는 캐주얼한 분위기의 샹그릴라 계열의 4성급 호텔이며, 패키지 관광객이 주었고 외근을 나가서 여행사 고객들을 만나 예약 건을 따오는 일을 했다. 2017 년 8 월에는 장관회의 때 한국 기자단을 유치해 강경화 외교부 장관님이 방문하셨고 11 월 아세안 50 주년 행사 때 역시 한국 기자단을 유치해 문재인 대통령님을 영광스럽게도 내가 근무하는 호텔에서 뵈 수 있었다. 국제적인 정부 행사인 만큼 두 달여간 행사 준비를 하면서 정신적으로나 체력적으로 너무 지쳐있었다. 한국인이다 보니 문의사항, 업무 관련 사항, 호텔에서 일어나는 모든 실수는 나에게 넘어왔고 행사 기간에는 24 시간 비상대기 모드로 잠깐 한 시간씩 쪽잠밖에 잘 수 없었다. 마지막 날 행사에 참여했던 모든 인원들이 모여 뒤풀이를 했다. 아세안 행사 중 마지막 나라가 필리핀이었는데 바로 그전에 행사가 치뤄진 다른 나라의 고급 호텔들에 비해 하드웨어가 많이 부족했던 만큼 소프트웨어적인 면에서 정말 열심히 최선을 다했다. 정부 관계자분들께서 마닐라에서의 행사가 가장 성공적으로 문제없이 치러졌다고 나의 수고를 인정해주셨을 때 눈물을 참을 수 없었고 그동안의 고생을 다 잊는 순간이었다.

도전 또 도전

나는 LinkedIn 을 애용한다. LinkedIn 은 쉽게 말해서 Facebook 의 프로페셔널 버전인데, 다른 나라나 지역과 업계에서 어떤 일어나는지 업데이트를 받을 수 있고 많은 사람들과 다양한 커리어적인 정보를 교환할 수 있다. 1 년여간의 Hotel Jen Manila 에서 세일즈 매니저로 근무하면서 여행사 예약을 담당했지만 4성급 호텔이다 보니 기업 출장자나 관공서의 첫 번째 선택지가 될 수 없었다. 나는 한국 기업이나 관공서가 몰려있는 마카티 시의 중심상업지구에 위치한 5성급 Dusit Thani 호텔에서 주최된 한국 관공서 행사를 참석할 때마다 내가 이 곳에서 근무한다면 나의 더 큰 잠재력을 보여줄 수 있을 텐데 라고 막연히 생각을 했었다. 그런데 어느 날 우연히 LinkedIn 에서 두짓타니 호텔의 인사과 이사인 Ms. Carol 에게서 쪽지 한 통이 왔다. 세일즈 매니저를 뽑는데 지원해보지 않겠냐는 오퍼에 바로 답장을 하고 연락처를 남겼다. 하지만 한 달이 지나도록 면접을 진행해보자는 연락이 없었고, 이 기회를 정말 놓치고 싶지 않았던 나는 면접을 꼭 보고 싶다고 다시 연락을 취했다. Ms. Carol 은 당장 다음 날 올 수 있겠냐고 물었다. 나는 평소에 나의 시장성을 파악하기 위해 구체적인 이직 계획이 없어도 흥미로운 Job Opening 을 보면 지원해서 면접을 보는 걸 생활화 하는 편이다. 이 덕분에 항상 준비가 되어있던

나는 Ms. Carol 의 Job Interview 초대에 바로 응할 수 있었다. 영업마케팅 이사와 호텔 총지배인과의 여러 차례 면접을 통해 내가 한국인으로서 이 호텔에 어떠한 이익을 가져다줄 수 있을지 능동적으로 어필하였고 끝내 Job Offer 를 받게 되었다.

내일이면 나는 새 직장에서 새 출발을 한다. 열정과 자신감이 무기인 청춘이기에 두려움, 걱정보다는 설렘과 기대를 안고 내일을 살 것이다. 아직 풋내기 4 년차 호텔리어지만 더 높은 곳을 향해 세계를 무대삼아 도전하고 또 도전할 것이다.