



“봉은사입니다 무엇을 도와드릴까요?”

신도 수 20만 명에 매년 새 신자만 3000여 명이 방문하는 서울 봉은사(주지 명진). 처음 봉은사를 찾은 불자가 '신도'로 남을 것인가, 한 번 스쳐가는 인연에 머무를 것인가는 '서비스'에 달려 있다고 해도 과언이 아니다. 더군다나 봉은사에서 활동하는 자원봉사자만도 4000여 명이 넘다 보니, 이들이 새 신도를 어떻게 맞고 응대하느냐는 봉은사의 이미지를 결정하는 중요한 요소로 작용한다. 비단 봉은사뿐만 아니다. 국내 손꼽히는 대형 사찰의 홈페이지 자유게시판에도 “종무원이 불친절하다”거나 “사찰에서 불쾌한 경우를 당해 이미지가 나빠졌다”는 항의성 글이 심심찮게 등장한다. 봉은사는 이러한 현실을 개선하고 신도들에게 감동을 주는 종무 서비스를 제공하기 위해 올해 첫 ‘친절교육’을 실시하고 이를 정례화 하기로 했다. 그동안 간헐적으로 친절교육을 실시해 왔지만, 사부대중이 모두 참여하기는 이번이 처음이다.

하루 종일 내린 눈이 봉은사를 포근히 덮은 1월 22일, 보우당에 사중 스님들과 신도회 임원, 종무원, 자원봉사자 등 700여 명이 모였다. ‘함박웃음과 단정한 자세를 위한 봉은사 사부대중 친절교육’을 위해서다. 참가 인원이 많다 보니 교육은 오후 1시와 4시 두 차례로 나눠 진행했다.

친절서비스교육 전문업체 수미미지업의 김지숙 강사가 강의 맡아 감성 친절 서비스의 필요성과 서비스 마인드 함양, 스마일 파워 익히기, 올바른 전화예절 및 친절환 전화응대 등을 설명했다.

“서비스는 사람과 사람 사이의 마음을 연결해주는 것입니다. 여러분 모두 봉사하는 마음으로 봉은사의 여러 일을 맡고 계십니다. 여러분들의 생각이 바뀌면 습관이 바뀌고, 습관이 바뀌면 행동이 변합니다. 좋은 생각, 따뜻한 마음으로 봉사한다면 더 좋은 서비스를 제공할 수 있을 것입니다.”

‘친절’은 자신의 일을 항상 긍정적으로 생각하고, 남의 입장을 배려해주는 데서 시작한다는 설명이다. 다음으로는 서비스의 ‘기본’으로 손꼽히는 미소 짓는 법을 배워본다. 마음과 달리 무뎠던 얼굴이 화난 듯 보이는 표정을 웃는 얼굴로 바꾸는 것은 쉽지 않았다. 두 명씩 짝을 지어 눈썹과 눈동자, 볼 근육, 입 근육을 움직여 본다. 굳어 있던 근육이 서서히 풀리며 표정이 부드러워진다. 평소 근엄하던 스님도, 남 앞에서 웃는 일에 익숙하지 않은 연세 지긋한 어르신도, ‘마음만 친절하면 되지 표정이 뭐 중요하냐’던 중년의 봉사자도 얼굴 가득 연꽃 같은 미소를 그린다. 마음과 표정을 바꾸었다면 이번엔 ‘말 하는 법’을 바꾸는 차례.

‘화법의 기본’은 1, 2, 3입니다. 처음 보는 사람에게 1분 이내에 먼저 말을 걸고, 상대방의 이야기를 두 번 들어주고, 이야기를 듣는 동안 세 번 맞장구를 쳐주는 것입니다. 내 마음이 열리면 상대방의 마음도 저절로 열리게 됩니다.”



모두가 ‘봉은사의 주인’이란 인식 갖고 신도에 감동 주는 종무 서비스 이뤄갈 것

마지막으로 배워볼 친절 서비스는 전화응대. 상대방의 얼굴을 보지 않고 목소리만으로 감정을 전해야 하는 전화는 자칫 오해를 불러일으키기 쉽다. 벨이 수차례 울려도 받지 않거나 통명스러운 말투, 이 부서 저 부서로 돌려지는 전화, 말이 채 끝나기도 전에 끊어버리는 전화 때문에 기본이 상한 경험이 누구나 한두 번쯤은 있을 것이다. 이날 전화응대 교육에서는 처음 전화를 받을 때부터 업무를 처리하는 과정, 전화를 끊을 때 예절까지 꼼꼼히 배웠다. 봉은사에는 하루 백여 통이 넘는 불사와 법회 문의 전화가 걸려오다 보니, 이를 응대하는 봉사자와 종무원들의 고충이 적지 않다. 장육남(56, 법명 금강심) 재무차장은 “평소 전화응대에 최선을 다하려고 생각했는데 교육을 받고 보니 부족한 부분이 있었던 것 같다”며 “앞으로 편안하고 친절환 서비스를 제공하도록 노력하겠다”고 소감을 밝혔다.

봉은사 총무국장 전화 스님은 “그동안 신도들로부터 불친절 사례를 들어왔던 것이 사실”이라며 “우리가 불친절해서라기보다 신도들을 좀 더 편안하고 친절하게 대할 수 있는 방법을 배우기 위해 자리를 마련하게 됐다”고 취지를 설명했다. 이어 스님은 “스님과 신도임원이 솔선수범하는 것은 물론, 자원봉사자와 신도 모두가 ‘봉은사의 주인’이라는 인식을 갖고 봉은사 변화의 중심이 되어 달라”고 당부했다.

봉은사는 앞으로 모니터링을 통해 서비스 상황을 점검하는 한편, 종무원과 신도회 임원·봉사자들이 이끔표를 착용하도록 해 민원 제기가 쉽도록 함으로써 자신이 맡은 업무에 대한 ‘책임 종무’를 다하도록 한다는 방침이다.

불자 한 사람의 미소가 봉은사를, 더 나아가 불교에 대한 이미지를 바꾼다. 봉은사에서 시작되는 행복한 미소가 전국 사사로 이어질 날을 기대해본다.

글=여수경 기자, 사진=박재원 기자

불경 금책, 금병풍, 달마액자, 족자

부처님께서 사용하시던 흑단목
 기가 발산되는 신비의 흑단목역주, 포대화상향로

흑단목 108염주, 단주
 흑단무늬목/흑단무늬목천주
 크기: 8mm×10mm×12mm

흑단무늬목역주는 가격이 저렴하여 보시용으로 많이 사용됩니다.

부처님께서 즐겨 사용하시던 흑단목은 지구상에 존재하는 나무중 유일하게 기가 발산되고 최고로 단단하며 자연 문양이 은은하여 아름다우며 동남아 국가에서 소량만 생산되는 나무중 최고의 명품인 흑단목입니다.

☎ 문의전화 02-722-1850 농협: 1143-12-049744 승명화

건강백세 아직도 차고 시린 배를 참고 계십니까?

“암은 열에 약하고” 배를 차게하면 질병의 원인이 됩니다.

열침의 효능 금강약들 온열복대

온열복대의 효능! 신비로운 금강약들 온열복대

북한에서 소량만 생산되는 북한3대 특산물인 금강약들을 주성분으로 만든 기능성 건강치료가 금강약들 온열복대입니다.

본 제품은 34개의 금강약들 육각불이 80℃이상의 고열이 발생되어 작용시 배속(오장육부) 깊숙한 부분부터 강력한 복사에너지가 전달되어 원적외선 “열침”을 맞는 효과로 신체 어느 부위든 아픈 곳에도 작용하고 편안하게 앉거나 누워서 휴식을 취하면 장속의 노폐물 배출, 소화불량, 만성위염, 장염, 생리통, 변비, 허리통증완화, 고관절, 어깨결림, 고관절, 전립선 등을 자연적 치유하며 체질개선 및 원활한 신진대사가 이루어집니다.

- 아랫배가 냉하거나 손발이 차가운
- 오심증, 고관절, 당뇨, 전립선
- 생리통, 변비, 냉증, 산후조리 (특히 여성에게 필수적입니다.)
- 허벅지 지방분해 효과로 다이어트에 최고이며 다름과 같이 건강이 약하신분께서는 3-4일 먼저 선체험 후 구매여부를 결정하십시오.

많은 스님, 불자님들께서 체험 후 좋은 치유 효과를 보고 있습니다.

☎ 문의전화: 금강의료기 (02)723-0099
 입금계좌: 농협 170-12-056037 정영애 / 일요일 공휴일도 상담 합니다.

실물크기 (소) 3.5 × 5cm
 (중) 5 × 7cm

소 병풍 (관세음보살 부분품)
 (지장보살부분품)
 크기: 가로, 세로 74cm

달마액자 (3) 35 × 50cm
 (4) 42 × 65cm

올마니반 메종족자 60 × 20cm

금강 불교예술원에서 세계최초로 99.9%의 금을 나노화하여 조성된 초소형 경전인 불경금책을 제작보급 하고 있습니다. 부처님 복장용으로 장엄하며 단체 주문시 발원문, 가족명단을 인쇄하여 드립니다. 또한 영가천도, 불사, 소장 및 휴대용으로 가능하며 기타 용도로 사용합니다. 순금경전을 휴대하는 것만으로도 부처님의 공덕과 불심으로 기쁨을 입을 수 있으며 호신용으로도 최고입니다. 큰스님 법어, 법구경도 크기별로 주문제작 합니다.

뒤면에 치가만 해도 오장육부를 건강하게 해리를 편안하게 하며 각종 질병을 예방하세요

속도의 불편함을 해소 가격은 최저 기능은 최고

오장육부부터 치유함에 있어 속도를 권장하지만 많은 시간이 소요되며 흥터 및 뜨거움을 이겨내야 하는 고통과 냄새가 강하기 때문에 가족 및 주위 분들에게 피해를 줄 수 있다. 그러나 이 모든 불편함을 해결한 금강약들 온열복대는 속품(최고60℃)보다 높은 고열(80℃이상)의 원적외선 “열침”이 배속(오장육부) 깊숙한 부분부터 침투하여 자연적 치유되며 높은 열로 복대를 하여도 화상 및 흥터 걱정 없이 치유 됩니다. 치가운데, 허리통증, 발바닥온열지압, 어깨결림, 무릎통증 등 온도를 조절하여 안전하게 관리하게 사용합니다. 가격은 최저 기능은 최고인 금강약들 온열복대는 건강도 지키고 임과 질병들을 예방하며 건강하게 장수하세요.

☎ 문의전화: 금강의료기 (02)723-0099
 입금계좌: 농협 170-12-056037 정영애 / 일요일 공휴일도 상담 합니다.