

## 성공을 불러오는 기업문화 만들기 CREATING A WINNING CORPORATE CULTURE

**By Robert J. Tamasy**

당신은 다양한 가게들을 들리면서 각 가게 직원들의 태도와 행동에 상당한 차이가 있는 것을 느껴본 적이 있는가? 지난 주에 나는 내가 매일 챙겨 먹는 비타민을 사러 건강 보조식품 매장에 들렸다. 문을 여는 순간, 직원이 한 명이 환한 미소로 나를 맞이했고, 또 다른 직원은 내가 찾는 제품을 친절하게 안내해 주었다. 나는 원하는 물건을 구매한 후 매장을 나설 때, 고객으로서 존중받았다는 느낌을 받았다.

Have you ever visited different businesses and noticed the considerable differences in employees' attitudes and behaviors? Last week I went to a health supplements store to replenish some of the vitamins I use each day. I was greeted with a smile the moment I walked in the door, then another staff person was more than happy to assist me in locating the items I was looking for. I made my purchase and left feeling like a valued customer.

미국의 기독교 기업 패스트푸드 체인인 Chick-fil-A 를 가본 사람들은 이와 비슷한 경험을 해봤을 것이다. 나는 전국 여러 주에 있는 Chick-fil-A 매장들을 방문해봤는데, 어느 매장에 가든지 동일한 경험을 했다. 직원들은 손님을 따뜻하게 환영하고 손님을 만나 기쁘다는 태도를 보이며, 계산을 마치고 나면 항상 마지막에 "My Pleasure"라는 말로 고객 응대를 마무리한다. (역자주: "My Pleasure!" '도와드릴 수 있어 기쁩니다'라는 의미로 고객 응대에서 자주 사용되는 표현이다.)

Many of us have experienced similar interactions when going to the Chick-fil-A fast-food restaurants. I've been to a number of them in different states, but at each I have had the same experience: The employees make you feel welcome, seem pleased to see you, and when you complete your transaction, they always close by saying, "My pleasure."

반면에 나는 직원들이 손님에게 무관심하거나 심지어 무례하다고 느껴지는 다른 가게들도 가본 적이 있다. 그들은 손님이 온 것을 반가운 일로 여기기 보다는, 마치 자신이 하는 일을 방해하는 귀찮은 존재처럼 대하거나 또는 불편을 주는 대상처럼 여기는 태도를 보인다. 고객에게 서비스를 제공해서 그 손님들이 그곳에서 돈을 쓰고 싶도록 만들 수 있는 좋은 기회라고 여기기 보다는 말이다.

On the other hand, I have also gone to other businesses where employees seem disinterested, even rude. They act as if your arrival has become an interruption, a great inconvenience, rather than an opportunity to be of service to a customer who plans to spend money with them.

왜 이런 차이가 있는 걸까? 그것은 바로 기업문화 때문이다. 기업문화는 올바른 사람을 채용하고 그들을 조직 안에 유지하며, 적절한 교육을 제공하고, 고객·거래처·공급업체와 어떻게 관계를 맺어야 하는지에 대한 기대와 기준을 명확하게 전달하는 것을 포함한다. 그 외에도 기업이 심사숙고해서 만든 기업의 사명과 가치가 조직 안에서 일관되게 유지되도록 하는 것도 기업문화의 중요한 요소이다.

What is the difference? Corporate culture. It involves hiring and retaining the right kinds of people, giving them proper training, clearly communicating expectations for how they are to interact with customers, clients and suppliers, and ensuring the company's clearly thought-out and communicated mission and values are consistently maintained.

기업문화는 우연히 만들어지는 것이 아니다. 의도적으로 빚어내야 한다. 직원들과 팀원들이 고객들이 비즈니스 관계자들을 어떤 식으로 대해야 하는지 본능적으로 알 것이라고 기대할 수 없다. 그러므로 이것은 조직의 윗선에서부터 시작해야 한다. 기업문화의 모범을 보이는 것은 CEO와 다른 임원들, 그리고 관리자들의 우선적인 책임이다.

This does not happen by accident. It must be intentional. We cannot expect that staff people and team members will instinctively understand how they are to relate with people that do business with us. And it must start at the top – it is up to the CEO, other executives and managers to set the example.

고객 중심적이고 강한 기업문화를 만드는 것은 생각보다 그리 어렵지 않다. 몇 가지 단순하지만 핵심적인 원칙들을 기준으로 삼으면 충분하다. 이러한 원칙들 중에 일부는 성경에서도 찾아볼 수 있다.

Establishing a strong, customer-centered corporate culture is not as difficult as it might seem, especially if we use some simple, foundational principles as guidelines. Here are some that we find in the Scriptures:

### **명확한 비전을 제시하라.**

당신이 어디를 향해 가는 지 모른다면 어떤 길이든 상관없다는 말이 있다. 회사의 모든 구성원들은 지향하는 방향과 그곳에 도달하기 위한 전략을 선명하게 알고 있어야 한다. "묵시가 없으면 백성이 방자히 행하거니와" (잠언 29:18). 다른 번역에서는 "백성이 망한다"고 말한다.

#### **Casting clear vision.**

There is a saying that if you do not know where you are going, any road will get you there. Every member of the business team should have a good understanding of where the company wants to go and how they intend to get there. "Where there is no vision, the people are unrestrained" (Proverbs 29:18). Another translation states, "the people perish."

### **모범을 보여라.**

내가 지키지 않는 기준을 직원들에게 요구할 수 없다. 먼저 우리 자신이 그 기준에 맞게 행동하고 살아가야 하며, 그런 후에 다른 사람들에게도 그런 기준으로 행하라고 권면해야 한다. "제자가 그 선생보다, 또는 종이 그 상전보다 높지 못하나니" (마태복음 10:24).

**Setting the example.** We cannot expect those who report to us to live and work according to a higher standard than we demonstrate. Live up to the standard, then communicate that others should strive for the same. "A student is not above his teacher, nor a servant above his master" (Matthew 10:24).

### 섬김을 통해 상대의 가치를 드러내라.

고객과 거래처는 있어도 되고 없어도 되는 존재가 아니라, 기업이나 조직이 생존하고 성장하는데 필수적인 존재이다. 그들을 향한 섬김의 태도를 통해 그들이 얼마나 중요하고 가치 있는 존재인지를 보여주어야 한다. 이 점에 있어서 가장 좋은 본보기는 예수 그리스도이시다.

*"인자가 온 것은 섬김을 받으려 함이 아니라 도리어 섬기려 하고 자기 목숨을 많은 사람의 대속물로 주려 함이니라"* (마가복음 10:45)

**Showing value by serving.** Customers and clients are not luxuries; they are essential for a business or organization to survive and thrive. They should be served in a manner that affirms how important and valued they are. We have no better example of this than Jesus Christ. *"For even the Son of Man did not come to be served, but to serve, and to give His life as a ransom for many"* (Mark 10:45).

### 다른 사람들을 잘 대접하라.

만약에 당신이 경영자나 직원이 아니라, 고객이라면 어떤 대접을 받고 싶은가? 그 점을 먼저 분명히 짚은 다음, 팀의 모든 구성원들이 다른 사람들을 그런 태도와 방식으로 대하도록 교육해야 한다. *"남에게 대접을 받고자 하는 대로 너희도 남을 대접하라"* (누가복음 6:31)

**Treating others well.** If you were the customer rather than the executive or staff member, how would you want to be treated? Determine that – and then train all members of the team to treat others the same way. *"Do to others as you would have them do to you"* (Luke 6:31).

## 목상과 토론

### Reflection/Discussion Questions

1. 당신이 자주 가는 회사나 가게를 떠올려보세요. 그 사업체의 어떤 점이 계속 그곳을 이용하고 싶게 하고 단골이 되게 만든 걸까요?

Think of a company or store that you enjoy patronizing again and again. What is it about that business that makes you want to be a repeat customer or client?

2. 더는 거래를 하고 싶지 않았던 회사나 가게를 떠올려 보세요. 무엇 때문에 그런 마음이 들게 되었나요?

Now, think of another company or store that you no longer want to do business with. What happened that made you unwilling to go there anymore?

3. 당신이 주로 상대하는 고객, 거래처, 부하직원, 그리고 함께 일하는 팀원들을 당신은 어떻게 대하고 있나요? 나는 일터 내에 성공적이고 긍정적인 기업문화가 생성되고 유지되는데 기여를 하고 있나요? 그렇게 생각하는 이유를 설명해보세요.

What is your approach to dealing with the "customers" you have – clients, suppliers, people that report to you, fellow team members? Are you helping to establish and maintain a winning, successful corporate culture where you work? Explain your answer.

4. 앞에서 건강하고 강한 기업문화의 지침이 될 만한 성경구절들을 살펴보았는데, 그 외에 더 떠오르는 성경적 원리들이 있나요?  
Looking at the list of biblical guidelines for building a strong, healthy corporate culture, can you think of any other principles that could have been included?"

※참고: 성경에서 이 주제에 관련된 내용을 더 알고 싶다면, 아래 구절을 참고하세요.

NOTE: If you have a Bible and would like to read more, consider the following passages:

**잠언 10:9, 11:1, 15:33, 16:11; 28:2; 사도행전 20:35; 골로새서 3:17, 23-24**

Proverbs 10:9, 11:1, 15:33, 16:11; 28:2; Acts 20:35; Colossians 3:17, 23-24

- (잠언 10:9) 9 바른 길로 행하는 자는 걸음이 평안하려니와 굽은 길로 행하는 자는 드러나리라
- (잠언 11:1) 1 속이는 저울은 여호와께서 미워하시나 공평한 추는 그가 기뻐하시느니라
- (잠언 16:11) 11 공평한 저울과 접시 저울은 여호와의 것이요 주머니 속의 저울추도 다 그가 지으신 것이니라
- (잠언 28:2) 2 나라는 죄가 있으면 주관자가 많아져도 명철과 지식 있는 사람으로 말미암아 장구하게 되느니라
- (사도행전 20:35) 35 범사에 여러분에게 모본을 보여준 바와 같이 수고하여 약한 사람들을 돕고 또 주 예수께서 친히 말씀하신 바 주는 것이 받는 것보다 복이 있다 하심을 기억하여야 할지니라
- (골로새서 3:17) 17 또 무엇을 하든지 말에나 일에나 다 주 예수의 이름으로 하고 그를 힘입어 하나님 아버지께 감사하라
- (골로새서 3:23-24) 23 무슨 일을 하든지 마음을 다하여 주께 하듯 하고 사람에게 하듯 하지 말라 24 이는 기업의 상을 주께 받을 줄 아나니 너희는 주 그리스도를 섬기느니라

## 이번 주 도전

### Challenge for This Week

당신이 방문할 때마다 고객으로서 소중하게 대우받는다는 느낌을 주는 기업이나 가게를 한번 떠올려보세요. 왜 그런 느낌을 받는지 생각해본 후, 당신이 함께 일하는 동료나 고객의 대상인 사람들을 대하는 당신의 태도와 행동을 돌아보세요. 그 두 가지가 어떻게 서로 비교가 되나요?  
Take some time to think about a company, business or store that makes you feel valued every time you go there. After evaluating why that is, consider your own attitude and behavior toward those you work for and work with. How does it compare?

당신이 예수님의 제자라면, 일터뿐만 아니라 개인적인 삶에서도 가장 중요한 임무는 "그리스도의 대사"로 살아가는 것입니다 (고린도후서 5:20). 당신이 이것을 얼마나 잘 실천하고 있는지 한번 생각해보세요. 또한 당신을 잘 알고 있고, 당신이 잘 되기를 진심으로 바라는 사람들과 이 문제를 놓고 함께 이야기를 나눠보면 좋을 것입니다.

If you are a follower of Jesus Christ, your foremost responsibility at work – as well as in your private life – is to serve as an "ambassador for Christ" (2 Corinthians 5:20). Consider how effectively you are doing this. It might be helpful to discuss this with others who know you and have your best interests at heart.

※출처: **CBMC INTERNATIONAL**

※번역 및 편저: 서진희 <기독교전문 서적 번역가, 제 21 회 한국기독교 출판문화상 수상작 번역, 영어프렌드 미국원어민 온라인 어학원 대표>