

정성어린 서비스는 고객의 마음을 움직인다

호텔 농심



▲ 호텔농심 외부 전경

전통을 자랑하는 명문 호텔

호텔 농심의 역사는 지금으로부터 약 반세기 전인 1960년으로 거슬러 올라간다. 국내에서는 호텔이라는 개념조차 생소하던 당시, 한강 이남 최초의 현대적인 숙박시설이라는 역사적인 타이틀과 함께 부산에 ‘동래관광호텔’이라는 이름으로 개관하였다. 이후, 2002년에는 호텔농심으로 사명을 변경하고 242실 규모의 온천 휴양형 특급호텔로 신축하면서 더욱 수준 높은 서비스를 제공해오고 있다. 특히, 호텔농심에서 운영하고 있는 허심청은 온천 목욕시설을 비롯해 휴식과 건강을 추구하는 다양한 부대시설을 갖추고, 지역민의 건강증진을 위한 다양한 행사를 개최하면서 더욱 많은 사랑을 얻고 있다.

지역민과 함께하는 - 건강 문화행사 개최

호텔농심은 지금으로부터 10년 전인 1997년부터 한국 건강관리협회와 인연을 맺고, 호텔 VIP회원들의 건강관리를 위해 매년 종합검진의 혜택을 제공해오고 있다. 최근 건강에 대한 관심이 높아지면서 종합검진 혜택은 고객들

에게 좋은 호응을 얻고 있다.



▲ 2007년 1월 신년맞이 짚신등반대회

또한, 지역민의 건강증진과 문화발전을 위한 다양한 행사를 내실 있게 진행해 오고 있는데, 대표적인 행사가 바로 금정산과 함께하는 ‘신년맞이 짚신 등반대회’와 ‘발사랑 맨발 등산대회’이다. 2005년부터 매년 1월 한 해의 건강과 행복을 기원하는 의



▲ 허심청 내부 전경

건강한 서비스를 위한 - 직원복지제도

호텔농심을 방문한 고객들은 한결같이 직원들의 정성어린 서비스에 감동한다고 한다. 매뉴얼화되고 딱딱한 서비스 보다는 진심이 담긴 정성어린 서비스가 고객의 마음을 움직이는 호텔농심만의 강점이라고 할 수 있는데, 이러한 경쟁력은 서비스의 주체인 직원에 대한 다양한 배려와 애정이 함께하기 때문이라고 할 수 있다.



▲ 2006.10. 발사랑 맨발등반대회

미로 짙신을 신고 등반을 하는 '신년맞이 짙신등반대회'와 매년 9월 맨발로 산을 오르며 자연과 더욱 가깝게 호흡하는 '발사랑 맨발등반대회'는 매회마다 지역민의 높은 호응 속에 개최되고 있으며, '짙신과 맨발'이라는 이색적인 행사내용과 지역주민의 건강증진이라는 취지의 공익성에 공감한 각종 언론매체의 많은 주목을 받고 있다.



▲ 2007.4. 동래온천학축제

뿐만 아니라 호텔농심에서는 매년 4월 '동래온천 학축제'를 개최함으로써 지역의 문화발전에 기여하고 있으며, 매년 임직원 가족이 불우한 이웃을 위해 직접 김치를 담궈 전달하는 '사랑의 김장 나누기', 모든 영업장에서 동전을 모아 형편이 어려운 소년소녀 가장에게 전달하는 '사랑의 동전 모으기' 등 다양한 이벤트를 통해 어려운 환경의 지역민을 위해 노력하고 있다.



▲ 2007.4. 직원 한마음 체육대회

24시간 운영되는 업종의 특성상 특히, 직원들의 건강관리가 요구되어지므로, 매년 건강검진을 실시하고 있으며, 독감 접종, 3주 이상 병원 입원 시 요양금 지급 등 다양한 제도를 통해 직원들의 건강관리에 힘쓰고 있다. 뿐만 아니라 축구부, 등산부와 같은 사내 동호회를 지원하며, 매년 정기적인 직원등반대회, 체육대회, 야유회 등을 통해 직원들의 사기진작과 유대감 형성에 기여하고 있다. 바로 이러한 점이 직원 간에 가족 같은 분위기를 만들어주는 계기가 되며, 나아가 고객만족 서비스를 제공하는 원동력이 된다고 할 수 있다.

호텔농심 조수환 총지배인은 "호텔농심의 직원은 가족같은 유대감으로 즐거운 분위기에서 일을 할 수 있는 곳"이라며, "나아가 지역주민의 건강과 행복을 위해 다양한 행사와 이벤트를 지속적으로 발전시켜 나갈 계획이며, 뿐만 아니라 사랑받는 기업이 되기 위해 먼저 사랑을 실천하는 아름다운 호텔로 발전시켜나갈 것"이라고 앞으로의 포부를 밝혔다. 