

효성, 까다로운 고객을 지지자로...

이상운 부회장, 서비스 강화 당부 ... 효성웨이 핵심가치 책임 강조

효성그룹 이상운 부회장이 까다로운 고객이 확실한 지지자가 될 수 있다며 고객 서비스에서 악착스러운 자세를 가질 것을 직원들에게 당부해 눈길을 끈다.

4월2일 효성에 따르면, 이상운 부회장은 최근 발간한 사보 4월호 <CEO 레터>를 통해 “도전해야 할 모든 일에 악착같이 노력하며 책임을 다하는 것이 효성인의 진정한 모습”이라고 강조했다.

또 “진화론 가운데 하나인 <단속평형> 이론은 평형 상태를 오래 지속하다가 마치 폭발하듯이 변화를 일으키는 것을 일컫는다”면서 “마찬가지로 성공은 힘들고 고통스러운 과정을 견뎌냈을 때 어느 한 순간 이루어진다”고 역설했다.

고객 중에는 요구조건이 무척 까다로워 쉽게 만족하게 하기 어려운 이들도 있지만 그런 고객일수록 포기하지 않고 꾸준히 노력하다 보면 어느 순간 가장 확실한 지지자가 된다고 덧붙였다.

또한 “포기하지 않고 끝까지 악착스럽게 어려운 과정을 이겨낸 사람만이 달콤한 결과물을 맛볼 수 있다”면서 “이런 이유에서 효성웨이(Hyosung Way)의 핵심가치인 책임을 실천하기 위해 몇 번이든 시도해 악착같이 해낸다는 행동원칙을 제시해 놓았다”고 밝혔다. <저작권자 연합뉴스 - 무단전재·재배포 금지>

<화학저널 2010/04/02>