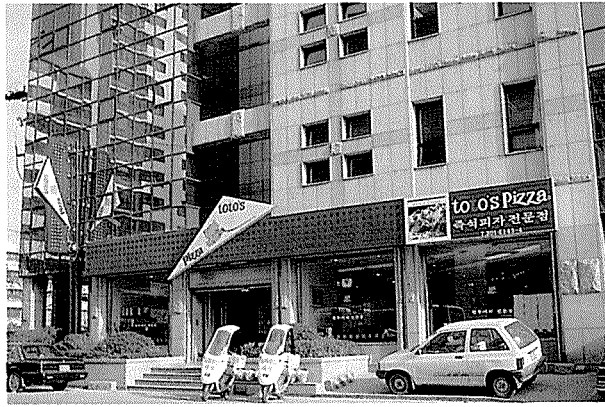


토토스피자는 인테리어에 기술과 경영 컨설팅까지 다방면의 사업을 펼치고 있는 피자체인업체이다. 피자과 함께 장인정신과 인간적인 유대관계를 체인화하는 토토스피자의 모든 것을 들어본다.



1

업체탐방

피자 체인업체 토토스피자

정성을 담은 장인정신을 체인화한다

제과피자 접목형태를 도입한 선두주자

요즘 제과점을 하는 경영자나 기술자라면 피자라는 품목에 대해 한번쯤 생각해본 적이 있을 것이다. 피자는 제과점에 도입된 새로운 품목 중 새바람이라고 표현해도 좋을 만큼 선풍적인 인기를 끌면서 엄청난 속도의 확산일로를 걷고 있기 때문이다.

‘토토스피자’라는 상호는 미국에서 도입된 피자전문브랜드로 고조부부터 5대째 피자전문점을 열어 피자기술에 대한 장인정신을 경영모토로하는 굴지의 피자업체이다. 국내 토토스피자(체인본부장 이원석)는 브랜드와 함께 기술을 도입하여 국산화한 업체이다.

토토스가 국산화한 피자는 제과점에 도입된 대중화된 피자를 말한다. 현재 토토스피자 체인사업본부를 경영하고 있는 이원석 본부장이 제과와 피자의 접목을 국내에서 처음으로 시도한 선두주자이다. 이본부장이 처음 피자를 제과점에 공급하던 3년 전에는 피자를 상품화할 경우의 위험부담이 제법 컸다. 피자가 이미 그 자체로서 단일품목으로 인식되어 있기 때문에 기존 제과점에 도입할 경우 간단하나마 생산설비를 증가해야하는 것은 물론이며, 제과를 기초로한 실내장식을 피자와의 접목형태로 바꾸어야하기 때문이다.

그러나 피자는 상품으로서의 제역할을 충분히 이루어낼 가능성을 가지고 있다는 사실을 이본부장은 믿었다. 피자를 찾는 소비자가 이미 기하학적인 숫자로 늘어나 있고, 어린이층을 대상으로 가수요의 비율도 상승곡선이기 때문이다. 특히 제과점에서 피자를 도입할 경우 제과점의 특성이 지역판매에서 벗어나 배달이라는 시스템을 통해 타지역의 소비를 끌어들이 수 있는 가능성을 갖는다. 사업성을 보장 받은 사업이나 다름없었다. 이는 토토스 체인점 수의 상승곡선에서도 확인된다. 어느 지역에 두드러진 다 할 것 없이 전국적으로 고른 분포와 꾸준한 증가를 보여준다.



2



3



4

가맹점에 장인정신 심어주고 인간적인 유대로 이끌어 나가

이는 이본부장이 기존의 고정관념을 과감히 버리고 새로운 경영과 마케팅 기법을 보여준 이유일 것이다. 토토스피자라는 간판을 달고자 하는 사람에게 토토스가 제공하는 것들은 아주 다양하다. 우선 가맹을 원하는 고객과 예상점포 지역의 성격을 파악한다. 점주가 될 고객의 경영자로서의 장점과 단점, 점포가 위치하는 지역의 상권, 소비스타일, 또한 현재 제과점을 하고 있을 경우 당점포의 특성과 문제점을 찾아낸다. 이것은 이본부장이 제과점의 현실을 잘 알고 비교적 객관적인 눈으로 제과업을 파악하고 있기 때문에 가능한 일이다. 시장조사가 끝나면 토토스의 본격적인 작업이 시작된다. 브랜드 가맹비는 300만원. 이 중 본사지원정도는 170여 만원. 이 금액은 개점시 본사가 공급하는 각종 지원금을 포함한 액수로 토토스라는 상호와 로고가 새겨진 각종 홍보물과 집기류가 그에 해당한다.

토토스피자의 인테리어 개설비는 평당 135만원. 타 인테리어 업체에 비해 싼 가격이다. 이는 이본부장의 경영방침에 근거하여 산출한 금액이다. 이본부장은 점주의 입장에 서려고한다. 그래서 최소비용으로 극대효과를 원하는 고객의 요구를 수용하여 인테리어비용을 노마진에 가까운 수준으로 낮춘 것이다. 토토스의 직원들은 본부장의 이런 점에 은근히 불만을 터뜨리곤 하지만



1. 토토스피자 전문적인 자양동 매장.
2. 사무실이 잘 꾸며져 있어 인테리어를 하는 업체라는 것을 금방 알 수 있다.
3. 토토스피자와 제과점 접목으로 큰 수익을 보고 있는 약수동 토토스 & 독일 베이커리 매장. 즉석에서 구워내는 것을 소비자가 직접 볼 수 있어 신뢰감을 갖게 된다.
4. 개점시 본사가 지원하는 각종 집기류. 토토(곰)가 그려져 있는 이 집기류의 종류만해도 30여가지에 달한다고 한다.
5. 토토스피자 체인본부의 전경. 인테리어 전문가들로부터 끊임 없이 새로운 아이디어가 창출되는 곳이기도 하다.

그래도 믿음으로 그를 따른다. 인테리어는 본사 인테리어사업부의 디자인, 시공 전문가 14명이 맡고 있어 어느 인테리어 수준 못지 않다는 자부심을 갖고 있다. 유행스타일을 따르되 최소한 7~8년 까지도 유지가 가능한 미래지향적인 감각을 주요 컨셉으로 정한 설계이다. 제과점 인테리어 수명이 3년 정도에 그쳐 점주의 인테리어투자가 잦아지면 그만큼 이윤이 적어지기 때문에 불필요한 투자보다는 장기적인 안목으로 설비하는 것이 바람직하다는 이본부장의 소신이기도하다. 그래서 토토스피자 매장의 특성은 시간이 지나도 싫증나지 않는 곡선형을 이루며, 점주의 요구에 따라 언제든지 칠을 바꾸어 새로운 분위기를 낼 수 있도록 시공되어 있다.

만드는 이의 변함없는 정성을 교육

그러다보니 어떤 경우에는 고급자재를 사용하게 되어 평당단가가 예상액을 넘는 웃지 못할 일도 벌어진다고 한다. 토토스는 이런 경우 당황하지 않는다. 토토스의 본래 목적이 인테리어업이 아니라 체인점을 통한 유통확산이기 때문이다.

토토스가 체인점에 공급하는 피자의 주요재료 중에는 이본부장이나 직원들의 아이디어와 개발에서 나온 특이재료가 많다. 특히 피자오븐은 토토스만의 공개할 수 없는 기술 노하우를 갖고 있다. 또한 본사에는 4평 규모의 냉동고를 설치해 고객요구가 있을 때 언제든지 신선한 재료를 공급할 수 있는 사후서비스체제도 갖추었다.


본사에서는 이와같은 재료공급뿐 아니라 기술서비스도 제공한다. 개점 전 3일 동안 본사 기술지원팀이 파견 돼 현장에서 제품에 관한 교육을 실시한다. 피자의 기초 기술만 익히고 본사 공급재료만 사용한다면 전문기술자가 아니더라도 매장 점원이 재료를 토핑하고 구워 즉석판매가 가능하도록 교육시키는 것이 기술지원팀의 임무이기도 하다.

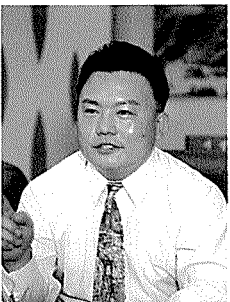
이본부장은 체인점을 개점하고나면 늘 느끼는 것이 개점당시에는 판매호조를 보이다가 점차 판매가 부진해진다고 한다. 이는 재료비를 아끼느라 처음처럼 재료를 넉넉히 쓰지 않아 맛이 떨어진 탓도 있겠지만, 무엇보다도 만드는 이의 정성이 처음만큼 같지 않은 이유라는 지적이다. 음식이란 만드는 이의 정성을 아주 세심하게 느끼는 사람같은 것이라고 한다. 개점하는 점포의 기술 교육에는 반드시 이 사항이 들어간다. '정성을 아끼지 말라'

본사차원의 지원보강, 기술개발을 목표로

1992년 다마스한대로 시작한 토토스피자라는 사업체는 이제 체인업소 70여개의 전국적인 체인점을 갖기에 이르렀다. 본사에서는 체인업소를 위한 다양한 계획을 세워두고 있다. 이미 4월부터 라디오와 신문에 토토스피자 광고를 실었다. 토토스피자라는 이름을 소비자에게 널리 알려 전국의 체인점에서 더 많은 고객을 얻도록하기 위한 본사차원의 지원이다.

토토스라는 이름이 일반 소비자에게 알려지고 나면 토토스가 해야할 일은 더욱 많아질 것이다. 그래서 이본부장은 본사차원의 기술과 상품개발에 역점을 두고 있다. 피자가 앞으로 15년 정도는 호황을 이룰 것이라고 예측하기 때문이다.

이본부장은 여기에 한가지를 더 추가하고 싶다고 피력한다. 이윤을 남기는 것이 사업가의 목표이지만 한번 맺은 인간관계의 원만한 운용을 더 값진 것으로 생각하자는 것이다. 이본부장의 이와같은 인정어린 사업스타일이 수익성에 보태진다면 토토스의 앞날은 탄탄대로가 될 것이다. 그 앞날에 기대를 남겨둬본다.  <글/정보경>



이원석 본부장