

# 현장 체험을 중심으로 한 마케팅 사례

## 컴퓨터를 통한 효율적인 점포·고객 관리

컴퓨터는 무용지물인가?  
말도 안되는 소리라고 당장 반발할  
터이지만 제과점에서 만큼은  
컴퓨터가 이런 취급을  
받아온 것도 사실이다.  
컴퓨터를 마케팅에 활용한다면  
효과는 배가 되고 비용은 반으로 준다.  
그 효과와 방법을 살펴본다.  
□ 편집자 주

컴퓨터는 정보화 시대를 선도해 왔다. 이제 제과점에서도 더 이상 컴퓨터를 통한 점포 및 고객 관리에 주저해서는 안 될 것이다. 주변의 피자전문점, 도서대여점, 비디오 대여점, 약국 등에서 적극적으로 컴퓨터를 활용하는 모습에 주목하자.

소프트웨어의 발달로 이제는 예전과 달리 컴퓨터를 다루는 일이 무척 수월해졌다. 컴퓨터에 대한 막연한 두려움이 있다면 이를 씻기 바란다. 이제는 말 그대로 버튼만 누르면 될 정도로 컴퓨터는 쉬워졌다. 시중에는 제과점에서 활용할 수 있는 프로그램이 다양하게 나와있다. 다음은 A제과점의 컴퓨터 활용 사례다.

### 고객 관리...데이터를 확보하라

컴퓨터를 활용한 고객관리는 백화점, 신용카드회사 등 대기업에서 실행하는 것으로만 인식돼 왔다. 그러나 점차 제과점과 같은 개인 자영업소까지 컴퓨터 고객관리가 확산될 것이다. 실제로 주변의 도서대여점, 비디오대여점 등에서 이를 활용하는 사례를 쉽게 발견할 수 있다. 반면 제과점에서 컴퓨터를 활용하는 사례는 가물에 콩 나듯 하는 실정이다.

내방 고객의 기본 자료를 컴퓨터에 축적하면 고객관리의 효율성을 높일 수 있다. 타업소와 차별화된 서비스 제공이 가능한 것이다. 그렇다면 어떻게 고객의 기본 자료를 얻을 수 있을까.

의욕적으로 고객 데이터를 구하자면 어느 정도 경제적인 부담을 고려해야 한다. 대가 없이 얻어지는 것은 없기 때문이다. 이벤트성 경품 잔치나 기발한 마케팅이 동원돼야 하는 것이다.

A제과점은 몇년 전 400장의 T셔츠를 마련하고 '5,000원 이상 구매 고객에게 미아방지용 T셔츠를 드립니다' 라고 쓴 플래카드를 내걸었다. T셔츠를 나눠주면서 아래와 같이 고객의 기본 자료를 챙겼음은 물론이다.

T셔츠에는 '앙~ 길 잃었어요. A제과점 tel 02)000-0000' 를 멋지게 새겨넣어 아이들이 아무때나 입고 다니도록 했다. 아이들이 입고 다니니 T셔츠가 자연스럽게 걸어다니는 광고판 역할을 했다. 또한 A제과점 상호와 전화번호가 쓰여 있듯이 아이가 길을 잃었을 때 연락처는 A제과점이기 때문에 T셔츠를 나눠주면서 고객의 주소는 물론 아이의 아빠, 엄마, 동생 생일까지

### 글 쓰는 순서 .....

- 6월 - 컴퓨터 활용 사례
- 7월 - 정보전단 제작 사례
- 8월 - 점두상품 발굴 사례



글/ 원철희

- 홍익대학교 공과대학 건설공학과 졸업
- 연세대학교 외식산업고위자과정 수료
- 현재 서울 수색동에서 '마드레느 과자점' 경영

고객 관리 카드			
No. _____			
성 명:	전화번호:		
주 소			
가족관계	성 명	생년월일	비 고

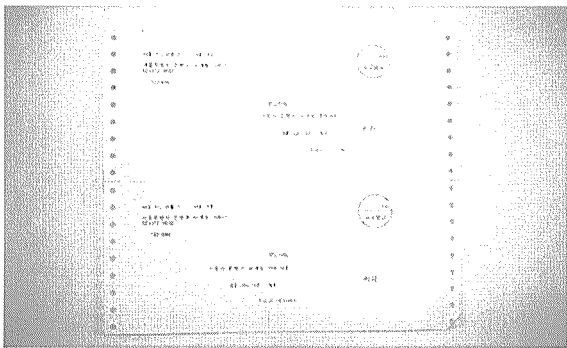
완벽하게 알아낼 수 있었다.

이밖에도 고객의 기본 자료를 얻을 수 있는 방법은 다양하게 있다. 이렇듯 고객의 데이터를 확보했다면 이를 적절히 활용해 보자. 활용 방법 중 대표적인 것이 DM (직접 우편) 발송이다.

홍보효과 중 가장 확실한 것이 DM이다. 가령 전단을 1만장 뿌린다고 하면 비용도 비용이지만 이중 90% 정도가 고객의 눈길 한번 받아보지 못하고 쓰레기통으로 직행한다. 반면 DM은 확실한 수요 고객에게 전달된다. 홍보의 낭비가 없다는 얘기다.

비용도 저렴하다. 약 1,000명에게 DM을 발송한다고 하면 우편료 15만원(150원×1,000명)과 약간의 종이값(컴퓨터 봉투용지)만 있으면 된다. 전단일 경우 인쇄비 70만원과 신문간지 용역비 10만원 등 총 80만원 정도가 소요된다. 어떤 방법이 저비용 고효율을 창출할 수 있는가가 명확해진 셈이다.

DM에는 시기별로 안내문과 함께 다양한 쿠폰을 첨부한다. 제오픈 기념, 개업기념, 신정, 설날, 발렌타인데이, 화이트데이, 입학 졸업 시즌, 방학, 크리스마스 등 특별한 시기마다 할인 및 보너스 쿠폰을 보낸다. 생일을 맞은 고객에게는 생일 축하 쿠폰을 보낸다. 효과가 어떨지는 볼을 보듯 환할 것이다.



### 금전출납 관리, 빈틈이 없다

아직도 대부분의 제과점에서는 원시적인 방법으로 계산기를 두드리거나 주판알을 튕기며 금전출납부를 작성하고 있을 것이다. 그러나 컴퓨터에 일일 수입 지출 내역을 입력하면 월별, 분기별, 연도별 수지결산을 한눈에 볼 수 있다. 또한 1년, 2년 이 자료가 축적되면 향후 수요를 예측할 수 있어 효과적인 대처가 가능하다.

예를 들어 지난해 6월의 매출결과를 살펴보고 몇제주에 매출이 부진했다면 이번에는 새로운 행사를 준비하는

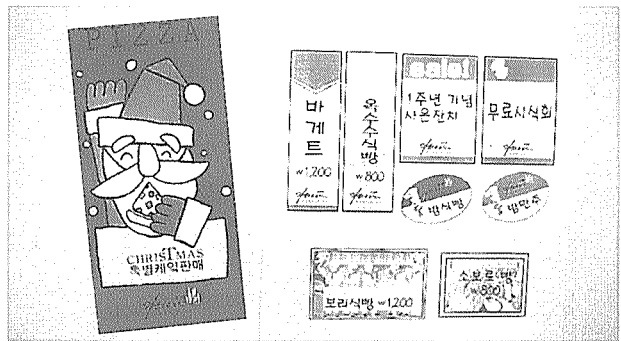
등 매출을 끌어올릴 수 있는 방안 및 시기를 결정할 수 있다.

컴퓨터로 금전출납을 관리하면 재료대비 총매출 비율, 인건비 비율, 손익비율 등 다양한 자료를 얻을 수 있어 점포관리의 효율화를 높인다. 군살의 원인을 발견하고 이에 대한 적절한 처방도 이렇듯 과학적인 통계에 의해서만 가능할 것이다.

연월	매출액	재료비	인건비	손익비율	총매출	재료대비	인건비비율	손익비율
1월	100000	20000	15000	85%	100000	20%	15%	85%
2월	110000	22000	16000	84%	110000	20%	15%	85%
3월	120000	24000	17000	83%	120000	20%	14%	86%
4월	130000	26000	18000	82%	130000	20%	14%	86%
5월	140000	28000	19000	81%	140000	20%	14%	86%
6월	150000	30000	20000	80%	150000	20%	14%	86%
7월	160000	32000	21000	79%	160000	20%	14%	86%
8월	170000	34000	22000	78%	170000	20%	14%	86%
9월	180000	36000	23000	77%	180000	20%	14%	86%
10월	190000	38000	24000	76%	190000	20%	14%	86%
11월	200000	40000	25000	75%	200000	20%	14%	86%
12월	210000	42000	26000	74%	210000	20%	14%	86%
합계	1800000	360000	270000	80%	1800000	20%	15%	85%

### 다양한 컴퓨터 인쇄

컴퓨터를 이용해 나만의 특성을 심분 발휘한 POP, 가격표 등 다양한 인쇄물을 직접 만들어 보자. 컴퓨터, 칼라 프린터 외에 스캐너라는 장비가 필요하지만 가격은 그다지 비싸지 않다. 어떠한 사진이라도 스캐너로 받고 여기에 자기 상호를 결들이면 멋진 POP, 가격표가 된다. 또한 컴퓨터를 활용하고 있다는 사실을 전달함으로써 특히 젊은층 고객에게 세련된 느낌을 심어줄 수 있다.



### 재료 관리, 낭비를 없앤다

보통 제과점에서 거래하고 있는 재료상 등 거래처는 평균 6~10개 내외일 것이다. 보통 월말에 결제를 하는데


주먹구구식으로 이루어지는 경우가 대부분이다.

각종 재료의 매입내역을 컴퓨터에 입력하면 월별, 분기별, 연도별 통계를 자세하게 살펴볼 수 있어 재료낭비를 최소화할 수 있다. 재료와 매출과의 상관 관계를 파악해 낭비요인을 찾을 수 있기 때문이다.

또한 재료의 재고 상태를 한눈에 파악할 수 있어 안정적인 재료 준비가 가능하다.

컴퓨터에 대한 막연한 두려움이 있다면 이를 당장 씻기 바란다. 규모의 크고 적음에 관계없이 자신의 점포를 합리적이고 체계적으로 관리하길 원한다면 컴퓨터 활용은 필수 사항이다.

비용 때문에 꺼려한다면 중고 컴퓨터라도 충분하다. 여기에 프린터, 스캐너, 소프트웨어 구입비 등을 포함해도 100만원 안팎이다.

이무리 멈추려 해도 세상은 앞으로 나아간다. 두려움을 벗고 컴퓨터 앞에 앉을수록 경쟁력은 더욱 커질 것이다. 

## 반짝! 마케팅 아이디어

### 문화마케팅

각 구청이나 시·도에는 구민회관, 시민회관, 도민회관이 있다. 현재는 없더라도 조만간 건설될 예정이다.

이곳은 언제든지 주민들이 이용할 수 있으며 어떤 행사를 위해 이곳 강당을 이용할 때 사용료는 기껏해야 5만원 정도라고 한다.

그렇다면 지역 저명 교수나 인사 등을 초빙해 제과점 고객, 지역주민을 대상으로 한 교양강좌(특히, 자녀교육이나 건강 관련 내용)를 유치해 보는 것도 좋을 듯하다. 해당 강사에게 강좌의 취지를 설명한다면 대부분 이에 응하리라 본다. 강사섭외시 구청의 협조를 받는다면 더욱 수월할 것이다. 관리하고 있는 고객에게 DM으로 행사를 알리고 매장 앞에는 플래카드를 내건다.

A제과점은 이에 착안, 최근 방송 강좌와 책으로 인기가 높은 연세대 황수관 박사를 초빙해 신바람 건강법이란 주제로 강연회를 개최할 계획이다.



# 진원제과기계

(중고 기계 기구 전문)

## 진원제과기계



- 중고기계 기구류 전문 업체
- 제과제빵기계 매입 및 판매
- 수입기계 중고 매매 수리
- 타회사 제품 A/S전문
- 제과점 기계 기구류 일체
- 전기오븐, 믹서 전문 취급



## 진원산업

서울시 성동구 성수 1가 2동  
TEL : (02)469-2644 H·P : 011-715-2644  
B·P : 015-384-4223 담당 : 진 인 호