

세균과의 전쟁

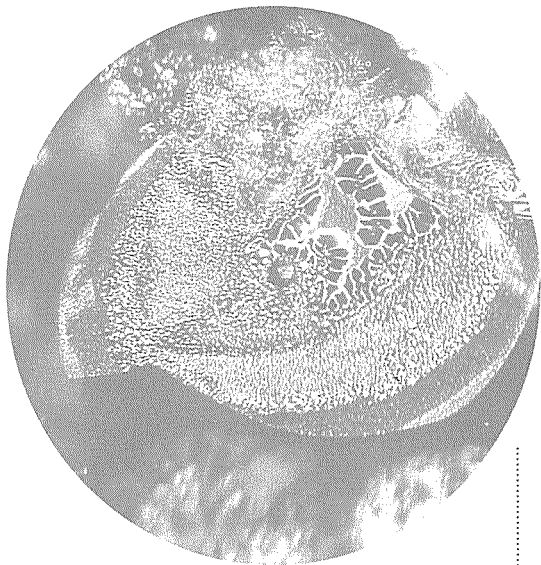
청결한 점포는 판매원의 개인위생에서 부터

연일 불볕 더위가 계속되고 있다. 무더운 여름철 제과점의 위생관리는 어떻게 해야 할까.

점포와 판매원의 청결 유지는 시각적, 위생학적으로 가장 확실한 고객 서비스.

청결한 점포, 위생적인 제품관리로 탈 없는 여름을 보내자.

□편집자주



얼마전 필자는 세계적 호텔 체인인 N호텔의 지배인을 만나 대화를 나눌 기회가 있었다. 뛰어난 서비스에도 불구하고 몇 년전까지 만성적자에 허덕이던 N호텔을 지금처럼 흑자경영으로 탈바꿈시킨 비결을 묻자 그의 대답은 의외로 간단했다. 그것은 '철저한 위생관리' 라는 한 마디였다.

문제는 위생 불감증

처음 그가 호텔의 총지배인으로 부임해 왔을 때 호텔 근무자들의 서비스는 유럽이나 미국의 유명호텔과 비교해도 별로 손색없는 수준이었다고 한다. 직원들은 입사와 동시에 철저한 매너교육을 받고 현장에 투입되기 때문에 비교적 훌륭한 서비스를 제공할 수 있었고, 회사에 대한 애사심도 상당히 높았다. 그런데도 경영실적은 기대치를 훨씬 밑돌고 있었다.

원인을 찾아 동분서주하던 그의 고민은 의외로 간단하게 풀렸다. 어느날 우연히 한 직원의 복장을 지적하다가 그의 개인위생에 몇가지의 문제점을 발견하였던 것이다. 그 일을 계기로 지배인은 호텔 근무자들의 개인위생 실태를 점검해 보았다. 뜻밖에도 대다수의 직원들이 개인위생에 대해 특별한 관심을 갖지 않고 있다는 우려가 사실로 드러났다.

지배인은 당장 직원 개개인과 호텔의 '청결'을 최고의 목표로 정하고, 호텔내에 만연한 위생 불감증을 해소하는데 모든 노력을 아끼지 않았다. 직접 위생상태를 점검하고 지적한 사항이 개선될 때까지 두번째번 관심을 보이자, 직원들도 차츰 위생에 대한 인식을 새롭게 하기에 이르렀다. 훌륭한 서비스에 호텔 위생상태가 개선되니 이용객이 급증한 것은 말할 나위도 없다.

N호텔은 계속되는 불황에도 아랑곳 없이 지금도 '청결한 서비스' 덕분에 해마다 매출 신장을 거듭하고 있다.

제과점의 위생적인 점포관리

호텔과 제과점의接客방법을 단순비교하기에는 무리가 있지만, 제과점의 위생관리 또한 다른 어떤 서비스보다 중요한 사항이다.

외국의 제과점에 가본 사람이라면 의아하게 생각하는 것이 하나 있다. 그곳에선 일절 행주를 사용하지 않는다는 점이다. 주방이건 매장이건 행주 대신 페이퍼타올



글/이혁수

성균관대 식품공학과 졸업
현 파리카라상 특수사업부 차장

이나 1회용 형질 사용이 당연시되어 있다. 식중독이 대부분 행주나 도마, 칼 등 오염된 기구를 통해 옮겨지므로 살모넬라균이나 대장균을 미연에 차단하는 것이다.

필자의 개인적인 생각으로는 이제 국내 제과점도 행주 대신 페이퍼타올이나 1회용 형질 사용이 보편화되어야 한다. 비용의 부담이 있겠지만 역시 행주를 반복해 사용하는 것은 위생 관리에 치명적인 약점을 노출하고 있다. 습도가 높은 우리나라의 여름은 미생물의 번식에 최적의 조건을 갖추고 있는 셈이어서 당연히 식중독 사고의 위험성도 그만큼 높아질 수밖에 없다. 끓는 물에 자주 소독한다고는 하지만 그래도 여전히 사고 발생의 위험성은 남아 있다.

쇼케이스나 진열장 틈바구니에 서식하는 바퀴벌레나 쥐는 더러운 균을 옮기는 '제과점의 천적'이다. 판매원은 해충이나 쥐가 내점객의 눈에 보이지 않는다고 해서 점포위생에 마음을 놓아서는 안된다. 청결한 점포관리를 위해서는 최소 주 1회 물청소 및 소독을 해야 한다. 소독작업은 영업이 끝난 시간에 매장과 공장에서도 동시에 해야 효과를 극대화할 수 있다.

때로는 전문 환경용역 업체에 의뢰해 방역작업을 할 수도 있는데 대형 매장이 아니라면 비용도 그리 많이 소요되지 않으며 정기적으로 이용계약을 하면 할인 혜택을 받을 수 있다.

판매원의 개인위생 관리

점포위생에 못지 않게 중요한 것이 바로 판매원의 개인위생이다.

판매원의 청결함은 고객에게 점포에 대한 신뢰감을 심어주는 시각적 효과도 있지만, 더욱 중요한 것은 제품에 대한 위생학적 측면을 고려해야 하기 때문이다. 특히 무덥고 습한 여름철에는 판매원의 위생관리가 '미연의 사고'를 방지하는 가장 확실한 방법이다.

청결 유무와 관계없이 인간의 피부에는 많은 세균이 활동하고 있는데 아무리 깔끔한 판매원이라도 예외가 아니다. 손이야 자주 씻으면 된다고 하지만 손톱 밑에 낀 이물질은 세균의 주요 전염통로가 된다. 그러므로 제품을 취급하는 판매원은 반드시 손가락 끝보다 손톱을 짧게 깎아주어야 한다. 필자는 이와 함께 판매원들에게 머리띠와 앞치마의 착용을 권하고 있는데 그것은 머리띠가 머리카락이 떨어지는 것을 방지해주고 단정한 느낌을 주기 때문이다.

또한 손에 상처가 있는 판매원은 가급적 제품을 만지지 않는 것이 좋다. 화농균은 인체에 치명적인 세균이므로 가벼운 상처라 할지라도 상처난 손으로 직접 제품을 취급하는 것은 바람직하지 못하다. 알다시피 '먹는 장사'에 있어서 식중독 사고는 거의 치명적인 악재다. 몇 년 동안 공들여 쌓아온 노력이 하루 아침에 날아가는 것은 물론, 원상회복에도 상당한 시일이 걸려 이만저만한 낭패가 아닐 수 없다. 부득이하게 제품을 취급해야 한다면 반드시 위생장갑을 착용하는 것을 잊지 말아야 한다.

또 하나 중요한 것은 판매원의 건강 검진이다. 제과점에 종사하는 모든 근무자는 보건증을 발급받고 있으며 6

개월에 한번씩 이를 갱신하도록 되어 있다. 그러나 대부분의 판매원이 이를 부끄럽게 여겨 잘 응하지 않으려 한다. 하지만 보건증은 식품을 다루는 사람에게 반드시 필요한 검증절차이며 관계기관의 위생점검에도 가장 기본적인 확인 사항이므로 보건증의 소지 및 갱신에 각별한 관심을 기울여야 한다.

효과적인 위생 관리를 위한 방법

사실상 제과점의 위생관리는 어느 한 사람만의 몫이 아니며 구성원 모두의 관심과 노력이 필요한 공동의 과제이다. 그럼에도 필자가 주로 판매원에게 점포 위생을 강조하는 것은 그만큼 이들이 고객과 대면할 기회를 많이 갖기 때문이다.

판매원의 역할은 단지 상품을 판매하는 것으로만 한정되지 않는다. 고객에게 가게의 깨끗한 이미지를 심어주는 것도 판매 업무의 한 부분이라 생각해야 한다.

다음과 같은 방법으로 점검표를 만들어 수시로 점포 위생을 체크한다면 보다 쾌적하고 청결한 매장을 가꾸어나갈 수 있을 것이다. [표]

점포위생 점검표의 예

항 목	점 검 내 용	평 가	개 선 방 법
청결상태	판매장비 청결상태 화장실 청결상태 원재료 보관상태 쓰레기통 유지상태 바닥 및 유리 청결상태 생산장비 청결상태 지나친 화장 및 악세사리 보건증 소지 및 유효기간		
개인위생	다친 사람은 없는가? 아픈 사람은 없는가? 유니폼 착용 및 청결도		
개선점			