

# 현장 체험을 중심으로 한 마케팅 사례

## 피자점목 실패 분석과 성공 방안

피자시장의 급속한 확대에 따라 베이커리업계에서도 피자를 제과점에 접목하려는 시도가 몇 년 전부터 있어 왔다. 그러나 현재의 상황은 피자 전문점에 비해 경쟁력이 떨어져 '제과점 피자'의 지위는 자리를 잃어가고 있는 상황이다. 그 실패의 원인과 성공 방안을 모색해본다.

□ 편집자



### 글 쓰는 순서

- 5월 - 피자점목 사례
- 6월 - 컴퓨터 활용 사례
- 7월 - 정보전단 제작 사례
- 8월 - 점두상품 발굴 사례

A 제과점은 96년 3월에 인테리어를 바꾸고 새롭게 오픈하면서 피자를 취급하기 시작해 현재 15개월째로 접어들고 있다.

초기에는 하루 40장(12인치 25장, 9인치 15장)을 팔고도 모자라 한 번 더 반죽을 쳐야했다. 다른 곳과 마찬가지로 매출이 곧 줄어들 것이라는 예상과 달리, A 제과점에서는 그해 8월까지 지속적으로 하루 평균 30장 이상씩 판매했고 불경기가 시작됐던 9월부터 매출이 처지기 시작해 그 이후 현재까지 20장씩 판매해왔다.

그러나 A 제과점은 반격을 준비하며 회심의 미소를 짓고 있다.

### 피자 초보에게 하고픈 이야기

먼저 초기에 피자에 대한 만반의 준비

를 갖추고 뛰어들어야 한다.

필자는 피자를 취급하기 전 피자 제법을 배우기 위해 기술자를 초빙했다. 한 루 반 나절 교육에 50만원이란 거금이 들었다. 그러나 들어간 비용에 비해 효과는 미비했다. 기초적인 내용은 시중에 나와 있는 피자 관련 서적을 통해서도 충분히 습득할 수 있다는 것을 후에야 알았다. 문제는 자기만의 노하우였다.

따라서 피자 초보자들은 피자 관련 서적을 통해 기초적인 내용을 습득하고 이후 피자헛, 피자인, 도미노, 시카고, 미스터 등 유명 브랜드의 제품을 비교하면서 자기만의 독특한 영역을 구축해야 할



글/ 원철희

- 홍익대학교 공과대학 건설공학과 졸업
- 연세대학교 외식산업고위자과정 수료
- 현재 서울 수색동에서 '마드레네 피자점' 경영

것이다. 기타 궁금한 것이 있으면 언제라도 필자에게 연락하길 바란다.

피자가 새로운 아이템으로서 제과점에 어울린다고는 하지만 선불리 덩벼들었다가는 큰 망신을 당할 수도 있다. 그러나 맛만 독특하다면 피자는 효자노릇을 톡톡히 한다는 사실에 주목하고 용기를 가져야 할 것이다.

## A업소가 1년간의 피자 접목에서 얻은 노하우

### 1) 홍보로 붐을 일으킨다

일반적으로 홍보 수단하면 전단을 떠올린다. 그러나 이 방법은 가격이 비싼 대신 효과가 가장 떨어지는 홍보라고 생각한다. 한 번에 8,000장을 동네에 뿌릴 경우 제작비 60만원, 신문에 끼워 돌리는 데 8만원(장당 10원), 총 68만원이 소요된다. 두번째부터는 비용이 38만원으로 줄어 들지만 주기적으로 이를 지출하면서 홍보를 했을 때 과연 그만큼 효과가 있을지는 미지수다.

신문 사이에 끼워 있는 전단이 범람해 이를 보지도 않고 그대로 쓰레기통에 버려지는 경우가 대부분이기 때문이다. 적은 비용으로 효과를 극대화하는 방법을 찾아보자.

### ① 차별화된 스티커를 붙이자

배달을 가다보면 그집 주변은 온통 스티커로 뒤덮여 있

음을 보게 된다. 대부분 비슷한 형태로 덕지덕지 벽에 붙어있다. 특히 중국요리집, 치킨집, 가스집 등의 스티커가 주류를 이룬다.

이런 가운데 A

제과점은 은색 스티커로 균제일학처럼 등장했다. 고급스런 디자인과 고급 은회색 비닐 코팅지로 차별화하는 동시에 탈부착이 쉽게끔 제작했다. 까탈스러운 집 주인이 지지분하다고 떼어버릴 경우에 잘 떨어지도록 배려한 것이다.

2,000장 제작시 보통 10만원(종이 재질은 3만원)이 소요된다. 종이 재질은 비를 맞아 변색되기 때문에 1년에 보통 5번은 붙여주어야 하지만 비닐 코팅지는 10년 이상 변

하지 않아 더 경제적이다.

### ② 문패를 달아주자

A제과점 인근에는 오래된 아파트가 있다. 20년 가까이 된 아파트이기 때문에 동과 호수가 표기된 문패가 제대로 붙어 있는 곳이 드물었다. 그래서 생각해 낸 것이 문패를 달아주는 것이었다. 효과는 만점. 모 피자업체의 문손잡이에 거는 피자 팜플렛보다 더욱 효과적이었다. 주변에 오래된 아파트가 있거나 문패가 제대로 걸려 있지 않는 집이 많은 경우, 이를 활용해보자.



비용은 이렇다. A4 황표지(150g) 1장에 100원, A4 코팅지 1장에 300원, 따라서 1장 제작에 400원이 소요된다. A4지 한 장에 8개의 문패를 제작할 수 있기 때문에 문패 하나 만드는데 50원이 들어가는 셈이다.

### ③ 타업종과 연합하자

문패가 아니라 이번에는 제과점은 물론 중국요리집, 치킨집, 가스집 등 타 업종의 연락처를 모아 깔끔하게 코팅하여 대문 옆에 붙인다. 비용은 문패를 제작할 때와 같다.

### 2) 맛에 주력하라

일정한 맛을 유지하기 위해서는 무엇보다 피자를 전담하는 사람이 있어야 한다는 것이다. 직원을 따로 둘 수 없다면 업주 본인이나 가족 중의 한 사람이 이를 전담해야 한다. 그런 뒤 다음 사항을 특히 유의해야 한다.

### ① 피자치즈

여러 재료 중 가장 많이 쓰이는 피자치즈는 가격을 고려해야 하겠지만 얼마나 안정적으로 공급을 받을 수 있는지도 고려해 업체를 선정해야 한다.

### ② 피클

피클은 항상 모자란다. 슬라이스 피클과 통 피클이 있

으나 통 피클을 선택하여 이를 잘게 잘라 두 봉지 정도 넣어주도록 한다. 슬라이스 피클은 편리한 점은 있지만 통 피클에 비해 맛이 떨어진다.

③치즈가루(파마산)

우선 고객에게 가부를 묻고, 좋다고 하면 고객이 직접 보는 앞에서 듬뿍 뿌려준다.

④ 핫소스

반드시 고객에게 물어보고 주도록 한다. 중고등학생은 통상 먹지 않고 그 이상 세대는 먹는다.

⑤ 캔콜라

빠질 수 없는 서비스 품목이다. 시원하게 냉장고에 보관하고 250ml 2개를 주도록 한다.

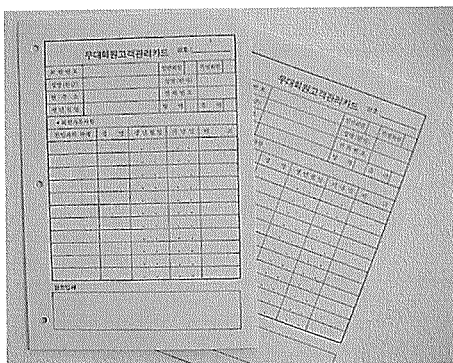
3) 배달 서비스는 중요하다

피자 판매량의 1/2은 보통 배달 판매로 이루어진다. 그럼에도 피자를 취급하면서 가장 어려운 것이 바로 배달이다. 업주가 직접 배달하면 좋겠지만 사정이 어디 그런가. 그렇다고 아르바이트 직원을 고용하면 한 달이 멀다하고 그만두는 통에 랜시리 고객에게 나쁜 이미지를 줄 우려가 있다. 이럴 경우 아예 전문 피자맨을 고용하면 된다.

그렇다고 이 직원에게 피자만 전담케 한다는 의미는 아니다. 인건비가 큰 부담이기 때문에 피자 외에 피자과 관련이 깊은 상품, 즉 야채 샐러드, 샌드위치, 햄버거 등을 같이 맡겨 인력을 효율적으로 활용하도록 한다.

한편, 주문 후에 30분이 지나면 패널티로 밤식빵, 맘모스빵, 모카빵 등을 덤으로 제공함으로써 고객의 마음을 달래는 것도 중요하다.

4) 배달 서비스의 꽃은 고객 관리



일반 피자집에서는 고객 데이터베이스 관리가 소홀한 것으로 알고 있다. 그렇지만 이제는 이를 확실하게 챙기자. 관리한

만큼 매출도 오른다.

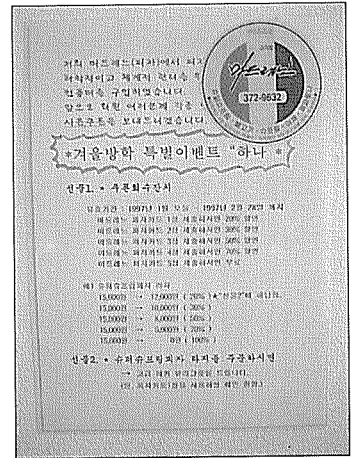
고객은 전화를 걸어 "00 번지로 배달해주세요. 전화번호는 000-0000입니다"라고 말한다. 이를 차곡차곡 적어 놓으면 단지 이름만 모를 뿐 훌륭한 자료가 된다. 이렇게 쌓인 고객 자료를 이용, 매달 새로운 정보와 행사 내용이 실린 전단을 해당 고객에게 배포하면 피자수요층을 자기 점포로 고정화시키는 효과를 어느 정도 거둘 수 있다.

이런 고객 자료는 컴퓨터를 이용하면 더욱 효율적이지만 '컴맹' 이라면 양식을 만들어 사용해도 무방하다.

5) 피자 마케팅

① 초·중·고등 학생층 공략

여름방학과 겨울방학 때는 학생을 주요 공략층으로 설정하고 이벤트를 실시한다. 즉 행사기간 중 피자 구입 고객에게 피자카드를 제공하고 1장 제출하면 20% 할인, 2장 제출하면 30%, 3장은 50%, 4장은 70%, 5장을 제출하면 무료로 피자 한 판을 제공한다.

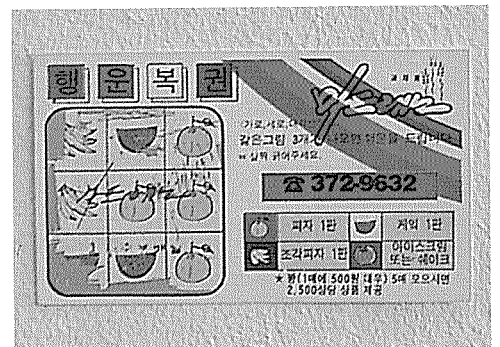


또한 행사기간 중 처음으로 피자를 구매하는 고객에게 사은품(예, 파카 유리그릇)과 함께 피자카드를 제공함으로써 연속 구매를 유도한다.

② 가을에는 즉석복권을...

여름방학이 끝나고 가을이 시작되는 9월부터 11월까지는 매출이 다소 주춤거리는 시기이다. 이때 '즉석복권'으로 분위기를 쇄신해보자.

이 복권은 '쌍'이 없는 복권이다. 케이크를 구매하는 고객에 한해 주기도 하고 다른 제품을 일정액 이



상 구매하는 고객에게도 준다. 당첨 상품은 당연 피자. 조각피자나 피자 한 판을 의도적으로 당첨시키고 선심을 쓴다. 밀 빠진 독에 물 붓기라고 조금해하지 말자. 그에 따르는 보상은 얼마 지나지 않아 돌아오기 마련이다.

아이를 동반하고 케이크를 구매하는 고객에게는 무조건 조각피자를 당첨시키고 동네에서 여론을 이끌고 있다고 판단되는 주부 고객에게는 무조건 피자 1장을 당첨시킨다. 동네방네 소문이 날 것은 뻔하다.

### ③ 피자 권유 마케팅

피자 구입 고객에게는 생일 케이크 구매시 50% 할인 혜택을 부여하고 반대로 생일 케이크 구입 고객에게는 피자 구매시 50% 할인 혜택을 부여한다. 가격대도 비슷한 두 개의 상품이 상호 결합하여 상승작용을 일으킨다.

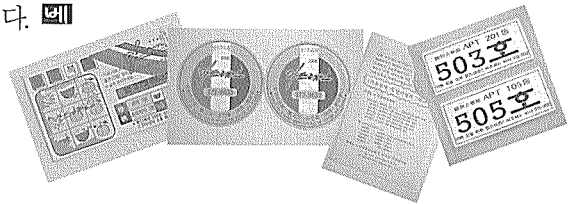
피자가 부가가치가 높은 고가품임에도 불구하고 제과점에서는 이를 소홀하게 취급하고 있는 경우가 대부분이다. 고가품에 걸맞는 지위를 확보해 줌으로써 고객에게

분명한 이미지를 심어주어야 할 것이다.

이를 위해서는 인테리어, 설비, 포장, 메뉴판, 패널 등 피자코너를 깔끔하고 세련되게 꾸밈으로써 피자를 단순한 구색상품이 아닌 전략상품으로 취급하고 있다는 인상을 고객에게 심어주어야 한다.

다음으로 제품의 질이다. 피자 둘레를 말끔하게 처리하고 반죽은 4시간 이상이 지나면 폐기한다는 것을 원칙으로 한다. 반죽 보관시 알맞은 온도를 유지하는 것은 기본이다. 4시간이 지난 반죽을 버리기가 아깝다고 계속 사용하면 어느 순간 피자 주문이 뚝 떨어지게 될 것이다. 아까워 하지 말라. 원가로 따지면 피자 한 판당 1천원대에 지나지 않는다.

피자를 '특별관리대상'으로 지정하지 않는 한 피자는 결코 부흥할 수 없다는 것을 마음 속에 깊이 새겨야 할 것이다. **☞**



# 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 : 진인호