질, 서비스, 분위기 삼위일체로 성공

구리시 빵굽는 동네

'잘되는 점포'에는 공통적인 특성이 발견된다. 제품이 우수하다거나 장소가 유리하다든지 독특한 경영을 하고 있다는 점 등이 그것이다. 그러나 단순히 한 요소만을 갖추고는 유명 점포로 성장하기 힘들다. 앞서 제시된 여러 요소가 복합돼 응집력을 발휘할 때 비로소 높은 매출을 올리고 소비자에게 인정 받는다.

그런 면에서 구리시 수택동의 남양시장 근처 도로변에 위치한 빵굽는 동네(대표 윤현수)는 이런 예를 여실히 보여주는 점포다. 즉 타 업소에 비해 두배에 달하는 다양한 제품과 이를 뒷받침하는 작업 환경, 서비스 제일주의의 경영 방침, 편안한 점포 분위기 등 여러 요소가 복합돼 이 지역을 대표하는 성공 점포로 떠오르고 있기 때문이다.

빵굽는 동네 경영 전략

▲ 윤현수 사장

서비스 제일주의 추구

- **점포 설립**: 1987년
- **점포 규모**
  매장 15평, 공장 9평
- **생산 인원**
  4명 (1명은 생산겸 판매)
- **성공 요인**
  제품, 서비스, 편안한 분위기 조성 등 삼위일체로 매출 극대화

서비스 제일주의 추구의 경영

1987년 불란서 베이커리란 이름으로 출발한 이 점포는 1997년 4월 재오픈시 상호를 '빵굽는 동네'로 변경하고 인테리어도 전면 교체하는 등 대폭적인 이미지 변신을 꾀했다. 재오픈을 앞두고 눈에 띄는 점포 구성을 위해 독특한 상호와 인테리어를 찾아 여러 점포를 돌며 연구했다는 윤현수 사장의 말처럼 이 점포는 색다른 느낌을 자아낸다.

먼저 점포의 얼굴이라 할 수 있는 간판을 '언덕에 자라는 밀'을 연상케 하는 디자인에 빨간색이 주조를 이뤄 독특하고 강렬한 느낌으로 소비자를 흡입하고 있다. 그러나 내부로 들어서면 외부에 비해 단순하고 깔끔한 인테리어로 구성, 편안한 분위기에서 소비자의 구매가 이뤄지도

구리시에는 고객들에게 맛있고 편안한 점포로 통하는 제과점이 있다. '빵굽는 동네'. 이 점포는 제품의 질과 서비스, 편안한 점포 분위기 조성이 삼위일체가 된 경영 전략을 구사, 지역의 대표적 점포로 자리잡고 있어 제과점 성공의 비결을 가늠해 보는 잣대가 되고 있다.

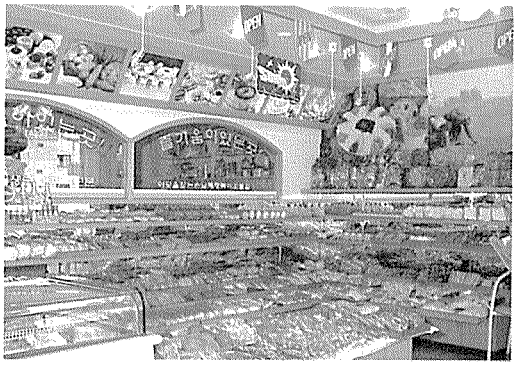
록 유도함으로써 성공 점포로 이끄는 데 한몫을 하고 있다.

빵굽는 동네는 10년을 한곳에 위치해 온 터줏대감격의 점포로 지금도 고객의 95%가 단골 고객일 정도로 소비자의 신뢰를 얻고 있다. 이런 사실은 제품력에서 연유한다. 이 점포는 제품의 질을 위해 최고의 재료를 사용한다. 물론 비싼 재료를 사용하면 원가가 더 들지만 재료를 알뜰하게 사용하고 제품 재고를 줄임으로써 해소하고 있다.

빵굽는 동네는 빵의 경우 1일 판매를 원칙으로 하고 있으며 하루에 두번 제품을 구워낸다. 또 활발한 제품 사이클도 제품력을 가늠케 하는 요인 중 하나다. 이 점포는 기본 제품을 제외하고 3일마다 제품을 교체, 항상 다양한 제품을 보유함으로써 소비자가 늘 새로운 제품을 선택할 수 있도록 하고 있다. 또 1주일에 3번 정도의 잦은 무료 시식을 실시해 신제품을 소비자에게 적극적으로 알리는 데 앞장서고 있다.

기술 향상 여건 마련에 적극

빵굽는 동네의 기술인은 4명(1명은 판매겸 생산) 정도이다. 그러나 1인당 생산액이 30만원에 이를 정도로 생산성이 무척 높다. 이런 높은 생산성은 기술인의 능력이 우수한 이유도 있지만 이를 가능케 하는 여건이 마련돼 있기 때문이다. 우선 공장 면적이 9평에 이를 정도로 넓어 기술인이 좀더 나은 환경 속에서 생산에 임할 수 있도록 하고 있다.



이밖에 신제품 및 기술 향상을 꾀할 수 있도록 여건을 조성하고 있다. 서울과 인접해 있지만 신제품 정보에 취약할 수 밖에 없는 지역 현실 속에서 기술인들이 언제든지 각종 세미나에 참가할 수 있도록 시간과 비용 면에서 최대한 배려함으로써 제품력 향상에 토대를 마련하고 있다.

제품질을 높이기 위한 노력 외에 빵굽는 동네가 가장 중점을 두는 것이 친절을 바탕으로 한 '서비스 제일주의' 정신이다. 제품력이 높아도 불친절하면 고객이 다시 찾지 않는 것처럼 이 점포의 판매원은 어떤 경우라도 얼굴을 찡그리는 법이 없다. 물건만 만지다 제품의 모양을 일그러뜨리고 그냥 가는 사람, 400원짜리를 사고 1만원을 내는 고객에게도 항상 친절을 다한다.

또 이 점포는 깔끔하고 잘 정리된 매장, 항상 편안한 분위기 속에서 고객이 구매에 임할 수 있도록 하고 있다. 사장을 비롯한 판매원 모두가 실천하고 있는 이런 친절과 서비스 제일주의 정신이 곧 소비자에게 '부담없는 점포' 라는 분위기를 느끼게 함으로써 성공을 거두고 있다.