

# IMF 극복의 지혜, 적극적 사고 방식

개구리를 갑자기 뜨거운 물속에 넣으면 '아이쿠! 뜨거워' 하며 뛰어나온다.

그러나 차가운 물에 넣고 서서히 데우면 '기분좋다, 기분좋다' 하면서 느긋해하다 힘이 빠져 결국 열에 의해 죽는다. 무신경, 무자극, 무변화의 틀에서 한시라도 빨리 벗어나지 않는 한 냉엄한 현실과 변화의 상황을 결코 견뎌 낼 수 없다.

지금 우리에게는 변화를 볼 수 있는 밝은 눈과 상황을 입체적으로 분석할 수 있는 냉철함, 열의에 찬 마음, 민첩한 손과 부지런한 다리가 그 어느 때보다 필요하다.

가끔 성공하는 제과점엘 가보면 점포가 개성화, 다항화돼 있고 판매방식에도 독자적인 노하우가 있다는 것을 알 수 있다.

다른 제과점과 달리 케이크도 인근 가정에 직접 배달해 주는 가 하면 빵봉투 20개를 모아온 고객에게는 1,000원에 해당하는 제품을 무료로 서비스한다. 또 먹는 장사일수록 맛과 신선도에 승부를 걸어야 함은 당연한 이치. 따라서 '1일 생산 1일 판매' 원칙을 철저히 고수한다. 또한 아무리 빵이 남아도 다음날 절대로 다시 파는 일이 없다. 지금 당장은 손해를 봐도 길게보면 남는 장사가 된다. 이같은 노력의 결과로 주변에 맛이 좋다는 소문이 나게 돼 매출 상승으로 이어지는 것이다.

선진국의 제과점에서는 24시간 제과점, 젊은층이나 노인 등 세분화된 연령층을 대상으로 하는 제과점 등 다양한 컨셉의 제과점들이 성장하고 있는 추세도 눈여겨 볼만하다.

## 성공하는 제과점의 특징

성공하는 제과점은 제품의 다양성과 풍부함은 말할 것도 없고 경영주가 제품에 대한 지식을 폭넓게 가지고 있으며 고객에게 친절하다.

자신의 점포가 가지고 있는 장점, 특색을 그 지역에 잘 홍보하고 있으며 고객이 편하고 쉽게 찾아올 수 있도록 노력한다. 홍보를 위한 D.M은 3만부 정도의 전단을 3,000부씩 10일간 지속적으로 배포하는 것이 효과적이다. 전단 배포 후 5일이 지나면 그 효력이 나타난다는 게 전문가들의 일반적인 의견이다.

고객이 점포를 부담없이 방문하도록 점포 문턱을 낮춘다. 저가격의 제품을 몇 개 안 사가더라도 고객을 진심으로 응대해 다 시 방문을 할 수 있도록 강한 이미지를 심어주어야 한다.

옛날 목욕탕은 '깨끗한 물' 만 있으면 되었다. 그러나 시대가 바뀜에 따라 고객은 사우나를 비롯하여 헬스, 휴게실 등 쾌적한 공간도 함께 원하게 되었다. 만일 이러한 흐름을 읽지 못하고 오직 '깨끗한 물' 만 고집하다가는 망하기 쉽상이다.

매장 종업원이 잡담이나 하고 껌이나 씹으면서 응대하던 과거의 점포는 이미 많이 없어졌다. 소비자는 깨끗하고 생동감있는 점포, 친절하면서도 움직이는 매장을 좋아하며 음악이 흐르는 매장, 불거리, 먹을거리가 풍성한 매장 환경을 선호한다.

이처럼 성공하는 제과점이 되려면 우선 가장 중요한 게 적극적인 사고 방식이다. 경제가 어렵고 갈수록 암운이 짙어지고 있다. 그렇다고 좌절하거나 멀건히 눈만 껌뻑이고 있을 수만은 없다. 적극적인 사고 방식과 명석한 판단으로 난관을 극복해야 살아 남는다.

## 적극적인 사고 방식이 필요하다

두 아들을 둔 어머니의 이야기는 너무도 유명하다. 얼음 장사를 하는 아들이 비오는 날 얼음이 안 팔릴 것을 걱정하고, 화창한 날 우산 장사 아들을 걱정하기 보다는 '비가 오니 우산이 잘 팔려서 좋고, 날씨가 덥고 하늘이 쾌청하니 얼음이 잘 팔려서 좋다' 라고 생각하는 태도가 중요하다.

IMF시대에 우선 내가 할 일이 있다는 것에 감사하고 일할 수 있을 만큼 건강하다는 것에 감사하자. 사회 구성원으로서 내가 할 역할이 있다는 것은 참으로 행복한 것이다. 가정이 있음을, 아내가 있음을, 자식이 있음을, 차한잔 같이 마실 친구나 직장 동료의 있음을 감사하게 생각하자.

IMF시대에도 오늘과 내일을 똑같이 습관적으로 살아간다면 그 자체가 사회적 책임을 망각한 직무유기나 다름없다. 이 세상에 흔적만 남기고 자멸한 공룡은 30톤이나 되는 거대한 몸집을 갖고 있었으나 신경이 둔해 작은 동물이 꼬리를 물게 되면 '아프다' 고 느끼는 데 20초나 걸렸다고 한다. 일설에는 공룡들이



글 / 최해병

- 한국월드마케팅연구원장
  - 한국생산성본부 자문위원
  - 기업체 및 각종 외식업체, 제과점 직원교육 담당
- ☎ (02)877-9970

힘이 약한 동물들에게 차례차례 먹혀버렸다는 이야기도 있다.

환경 변화에 적응하지 못한 개구리 이야기가 있다. 개구리를 물에 넣고 불을 지피면 '기분좋다, 기분좋다' 하면서 물 속에서 즐기다가 힘이 빠져서 결국 죽는다고 한다. 개구리에게 갑자기 뜨거운 물이 쏟아져야지 '아이쿠! 뜨거워' 하며 튀어나오게 된다는 것이다. 무신경, 무자극, 무변화의 틀에서 한시라도 빨리 벗어나지 않는 한 냉엄한 경쟁 환경과 변화의 상황을 결코 견디내지 못할 것이다.

이제는 맨주먹만 가지고서는 살아남기가 어렵다. 변화를 볼 수 있는 밝은 눈과 입체적으로 분석할 수 있는 냉철한 두뇌와 열의에 찬 따뜻한 마음, 민첩한 손과 부지런한 다리를 갖고 있어야 한다.

에디슨은 백열전구, 축음기, 영사기 등 1,000여 종의 발명품을 세상에 내놓은 위대한 발명가지만 그가 존경받는 이유는 정규 교육을 못 받은 것을 비판하지 않았고, 청각장애인이면서도 자신이나 인생에 대해 한 번도 슬퍼하거나 자학하지 않았다는 것에 있다.

세계 최대 컴퓨터 회사인 IBM 초대 회장 토마스 J 왓슨은 시골 농촌 출신으로 '모든 사람에게 존경심을 갖고 대하라, 언제나 밝은 마음으로 무엇보다 성실하라, 모든 일에 전력투구 해라'는 아버지의 세 가지 충고를 회사 경영 신조로 삼아 오늘의 IBM을 일궈냈다.

야생 철새가 여름이면 남쪽에서 날아와 연못에서 노는 모습을 대견하게 여긴 덴마크의 노신사가 매일 철새에게 먹이를 주었다. 그러나 살이 썩 철새는 겨울 추위가 닥쳐왔을 때 따뜻한 남쪽으로 날아갈 수 없게 됐다는 이야기가 있다. 과잉 보호를 받은 아이가 어른이 된 후 어떻게 될 것인가를 연상케 해주는 이야기이며 마찬가지로 변화없는 점포가 어떻게 될 것인가를 말해주는 좋은 예이다.

사업에는 야생성이 필요하다. 즉 도전의식이 요구되는 것이다. 미국이 오늘의 경제 대국이 되기 전 초창기 개척자들은 드넓은 황야를 맨손으로 개간하는 등 엄청난 고생과 역경을 극복해 나갔다. 자신을 믿고, 국가를 믿고, 목표를 갖고 열심히 노력한 것이 오늘의 미국을 만들었다.

우리 역시 엄청난 어려움 속에서도 잘 살아보겠다는 강한 의지와 신념이 뭉쳐 오늘의 우리 경제를 발전시킨 계기가 된 것이다.

## IMF 시대를 극복하기 위한 행동 강령

1. 적극적으로 생각하자. 공포, 탐욕, 질투, 증오, 의혹, 불안이라는

부정적인 감정을 일소하자.

2. 실패를 잊어버리지자. 실패는 일시적인 것이고 노력하면 안 될 것이 없다고 생각하자. 패배는 있어도 실패는 없다고 믿도록 하자.
3. 목적을 갖고 대상을 찾아 그곳을 향해 주저하지 말고 전력투구 하자.
4. 신념을 갖고 행동하자. 행동이 따른 신념은 절망감과 공포를 마음 속에서 사라지게 해준다.
5. 행동은 차분하게 하자. 누구나 처음부터 에베레스트를 정복할 수는 없다. 비교적 덜 험한 산부터 시작한다. 변화란 쉬운 일, 간단한 일부터 하나하나 쌓아 올라가는 것에서 시작된다.
6. 모든 변화는 나부터 먼저 하자. 잔잔한 호수에 돌을 던지면 동그란 동심원의 파문이 점점 커져서 호수 전체에 퍼지게 된다.
7. 고객과의 만남을 거래라고 생각하지 말고 하나의 좋은 인연이라고 생각하자.
8. 체면을 내세우지 말자.

몸이 아파 병원에 가서 주사를 맞으려면 우선 옷부터 벗어야 한다. 이처럼 제과점 경영에서도 진실된 마음과 성실한 자세로 정직하게 고객을 응대하는 것에서 시작해야 한다. 그리하여 점포의 번영과 더불어 나도 함께 성장해 나가야 할 것이다.

어떤 사람을 대할 때 잊지 말아야 할 것은 마지막까지 예의를 갖춰야 한다는 점이다. 전화를 할 때도 마찬가지다. 통화를 끝내고 수화기를 놓기 전에 예의를 갖추어 정중한 인사를 잊지 말자.

마찬가지로 첫인상도 중요하다. 처음 대할 때 첫인상이 좋지 않으며 벌써 마음 속에 불쾌한 기분이 싹트기 때문에 대화가 순조롭지 않게 된다. 손님을 맞이할 때 '어서 오세요'라는 가벼운 인사는 대화를 풀어가는 열쇠가 되는 것이다.

또한 '어서 오세요'라는 인사도 반드시 웃는 얼굴로 해야 한다. '어서 오세요'라고 말은 하지만 얼굴이나 표정은 전혀 웃지 않는 무표정한 인사는 사무적이고 딱딱하게 느껴질 뿐이다. 항상 밝은 미소로 고객을 맞이 하자.

선진국의 제과점에서 점원과 손님이 웃는 얼굴로 이야기하는 모습은 흔히 볼 수 풍경이다. IMF시대를 맞아 현재와 같은 어려움을 이겨내려면 크게는 국가적으로 작게는 나로부터 많은 노력이 필요하겠지만, 우선 무뚝뚝한 표정부터 바꾸어보자. 화가 난듯 한 얼굴에는 서비스도 일에 대한 창의성도 있을 수 없다. 우리가 얼굴을 찡그리면 오장육부에도 영향을 미쳐 속병이 생긴다고 한다.

우리 개인의 건강을 위해서도 밝고 명랑한 얼굴 가꾸기에 다 함께 노력하자. **이**