

눈높이 경영이 필요한 때입니다

IMF시대의 제과점 경영과 재료 관리

여름철은 제과점의 경영이 어려워지는 시기입니다. 더구나 IMF 시대를 맞아 사회 전반에 걸쳐 극심한 경기 부진에 빠져 있습니다. 특히 제과업계는 더욱 심한 불경기를 맞이하고 있는 것 같습니다. 이런 시기일수록 경영에 대해 재검토하고 제품에 신경을 쓰며 재료 관리를 잘하면 불경기를 극복하고 앞으로 다가올 호경기에 많은 매출을 올릴 수 있을 것입니다.

■글/윤철만(제품 연구가)

■ 경영 관리 부문

아무리 제품이 뛰어나다 하더라도 고객 관리가 소홀할 때는 제과점 운영이 어려워집니다. '손님은 왕이다' 라는 말을 많이 듣고 많이 씁니다. 한번 매장에 온 고객을 또 오게 하고, 고객이 다른 고객을 데리고 올 수 있도록 고객 관리를 위한 꾸준한 연구 노력이 필요할 것입니다.

예를 들면, 생일을 맞은 한 가족이 케이크를 구입해 갈 때 그 가족의 생일을 컴퓨터에 입력을 해 두었다가 다음해 생일날 며칠전에 '000의 생일을 진심으로 축하합니다' 라고 쓴 카드를 보냈을 때 카드를 받은 고객은 즐거운 마음으로 제과점을 떠올리고 꼭 다시 찾게 되어 있습니다.

■ 제품 관리 부문

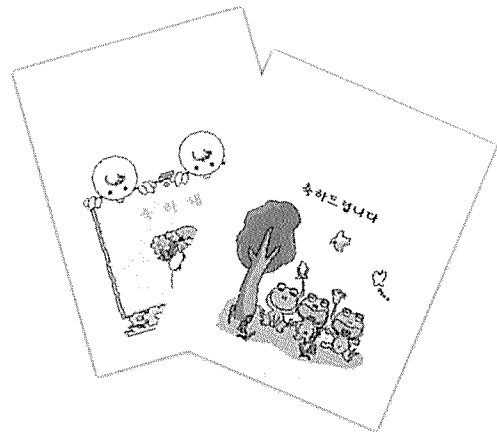
고객 관리가 잘 되고 있을 때는 '제품 관리를 점검해 보아야 합니다. 첫째, 정성이 담긴 제품을 만들어야 하고 둘째, 맛있고 특징이 있는 제품을 만들어야 합니다. 셋째, 청결한 제품을 만들어야 합니다. 위생적이고 세균에 감염되지 않은 제품을 만들어야 합니다. 위생적인 제품을 만들기 위해서는 만드는 사람 스스로가 '내 가족과 내 자신이 먹는다' 는 생각으로 세심하고 주의 깊게 정성이 담긴 제품을 만들어야 합니다.

위의 조건이 이루어지면 제품 시식코너를 두어 신제품이 나올 때마다 수시로 고객들에게 시식을 하게 하여 제품에 대한 평가와 많은 아이디어를 접하도록 노력해야 합니다. 그렇게 되면 제품의 질적 향상은 물론이고 매출 증대의 효과까지 거둘 수 있습니다.

■ 생산에서 발생하는 재고 처리

업소에 따라 제품을 만드는 과정에서 발생하는 '식빵 깎쪽이' 많이 나옵니다. 이것을 업소에 따라 잘 활용하여 재생 제품을 만들어 상품으로 판매하는 업소도 있으나 처리를 하지 못하고 그대로 버리는 업소가 전국 각지에 많이 있습니다.

이런 자투리 빵으로 중량 100~150g 정도의 제품을 만들면



1,000원 정도의 가격에 판매할 수 있습니다. 자투리 빵으로 버려진 물량은 업소에 따라 차이가 있겠지만 1년 통계를 볼 때 수천~수만 kg이 버려집니다. 돈으로 환산하면 연중 수백만 원을 쓰레기통에 쏟아붓고 있는 것입니다.

이 문제는 업주는 물론 제품을 만드는 기술인도 책임 의식을 갖고 연구해 버려지는 것을 재활용하여 제품을 만들면 사업의 흑자는 물론, 외화를 절약하는 길이 될 것입니다.

우리 나라의 식량자급도는 30%로 나머지 70%는 외국의 수입에 의존하고 있는 실정입니다. 제품 생산 과정에서 발생하는 식빵 깎질 부분의 재활용 문제나 잘못 만들어진 제품의 처리는 경영주가 관리하고 시정할 수 있는 문제입니다. 또 제품을 제조하는 기술인도 이를 귀찮고 번거롭다는 마음을 버리고 자원 재활용 차원에서 노력을 기울여야 할 것입니다.

현대를 살고 있는 우리는 과거 우리의 부모와 선조들의 생활 태도를 다시 한번 돌이켜 볼 필요가 있습니다. 지금의 우리가 있기까지는 조상들의 근검 절약의 생활 덕분이기도 합니다. 이런 점을 생각한다면 생산 중의 재고를 함부로 버릴 수 없을 것입니다.

다시 한 번 강조하지만 지금의 시기는 새로운 제품 개발과 위생적인 처리, 정성이 담긴 제품, 철저한 재고 관리 등을 위해 힘쓸 때입니다. 