

미국을 알면 미래가 보인다 III

다양성과 통일성의 절묘한 조화 - 프랜차이즈 제과점

우리나라의 프랜차이즈와 달리 미국의 프랜차이즈들은 입점지역의 특성에 맞게 메뉴와 인테리어를 달리 하면서도 각 회사별로 통일성을 유지하고 있다. 이번호에는 아틀란타에 소재한 대표적 프랜차이즈인 아틀란타 브레드 컴퍼니와 카본 커피의 운영방식과 특징에 대해 소개하겠다.

우리나라의 프랜차이즈와 달리 미국의 프랜차이즈는 점포마다 입점 지역의 특색에 맞게 메뉴와 매장 인테리어를 달리 하면서도 각 회사별로 통일성을 유지하고 있다. 특히 각 회사별로 차별화된 서비스 전략으로 통일성을 유지하고 있다는 점은 주목할 만한 사항이다. 이들 업체 중 아틀란타에 소재한 '아틀란타 브레드 컴퍼니(Atlanta Bread Company)' 와 '카본 커피(Carbon Coffee)' 를 찾아 그들의 경영방식과 특징을 소개한다.



배학기/하키디자인(주) 대표

- 미국 조지아 공대 산업 디자인 석사
- 미국 인테리어 디자인 협회 정식회원
- 미국 산업디자인 협회 정식회원
- 한국 산업디자인 진흥원 지도위원

섬세한 서비스, 다양한 세트메뉴 개발 ... 아틀란타 브레드 컴퍼니

'아틀란타 브레드 컴퍼니(Atlanta Bread Company)' 는 이 지역의 대표적인 프랜차이즈 업체 중 하나다. 현재 이 도시에만 20여 곳 이상의 가맹점을 운영중인 이 업체는 각 가맹점이 입점한 상권의 특성과 매장의 크기에 따라 평면 계획과 메뉴를 약간씩 달리 하면서도 회사의 일관성있는 서비스 전략에 따라 브랜드의 통일성을 유지하고 있다. 특히 이 업체는 각 고객의 특성에 따라 섬세한 서비스를 제공하는 것으로 유명하다.

이곳은 아침 일찍 문을 열어 빵으로 아침식사를 대신하려는 고객층을 흡수하고 있다. 특히 달지 않으면서 향긋하고 식감이 쫄깃쫄깃한 베이글은 아침식사로 가장 인기있는 품목이다. 이곳에서는 아침 일찍 매장에서 직접 빵을 구워내 신선하고 따뜻한 빵을 제공하는 것은 물론 빵 굽는 냄새가 매장에 은은하게 퍼져 고객들의 식욕을 자극시킨다.

이곳에서 판매하는 베이글은 어니언(양파) 베이글, 호박 베이글, 시나몬 건포도 베이글, 블루베리 베이글, 양귀비씨 베이글, 저지방 치즈 베이글 등 그 종류가 무척 다양하다.



아틀란타 브레드 컴퍼니 매장 외관.



매장 내부. 손님들이 카운터 윗쪽에 설치된 대형 메뉴판을 보며 메뉴 선택에 고민하고 있다.

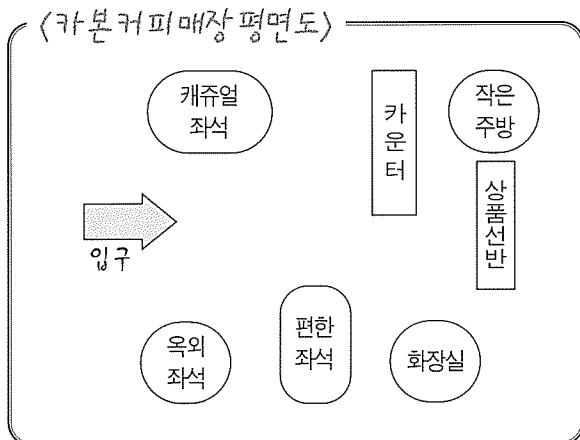


이곳은 식사대용 세트메뉴가 다양한 식사 시간에 특히 손님이 붐비는 편이다.

이 외에도 꿀이나 호두, 라즈 베리 등의 새로운 재료를 이용한 제품을 끊임없이 개발해 고객들에게 항상 새로운 메뉴를 선보이려 노력하고 있다.

이곳에서는 아침식사 시간이 끝나는 오전 10시부터 본격적인 점심식사 시간이 시작되는 11시 30분 이전까지 점심식사를 위한 서비스를 준비한다. 점심시간이 되면 이곳은 카운터 앞에 길게 줄을 늘어설 정도로 손님이 많은 편이다. 손님층은 대개 가족단위로 오는 손님과 직장인, 친구 및 연인 등 세 부류로 나뉜다. 아침시간에는 주로 미국에서 보편적인 인기를 누리는 베이글 종류가 인기있는 반면 점심시간에는 자체에서 개발한 독창적인 제품이 인기를 얻고 있다. 특히 빵의 윗부분을 떼어내 뚜껑처럼 만들고 그 속에 각종 스프를 담은 제품이 가장 인기 있는 품목이다. 식사후 뚜껑 부분은 디저트로 먹을 수 있으며 속에 담긴 스프종류가 다양해 어린이에서 노인에 이르기까지 연령층에 상관없이 인기를 누리고 있다.

이러한 특별 메뉴외에 가격이 저렴하면서 배불리 먹을 수 있는 샌드위치도 점심식사 메뉴로 인기있는 품목 가운데 하나다. 이곳은 칠면조, 로스트비프, 햄, 참치, 닭고기 등 다양한 충전물을 이용한 12종류의 샌드위치를 선보이고 있는데 손님이 주문하면 즉석에서 제품을 만들어 판매하고 있다. 그 밖에 별도로 고기야채, 스프, 크림 등의 스프류와 씨저 샐러드, 하우스 샐러드 등의 각종 샐러드를 그리고 다양한 소스로 고객들의 다양한 입맛에 맞는 제품을 판매하고 있다.



아틀란타 브레드 컴퍼니는 전체적인 컬러를 진한 초록색과 갈색톤을 사용해 깔끔한 느낌을 준다.



좌석 공간 한쪽 벽면에 빵과 관련된 대형 그림이 벽에 걸려 있다.

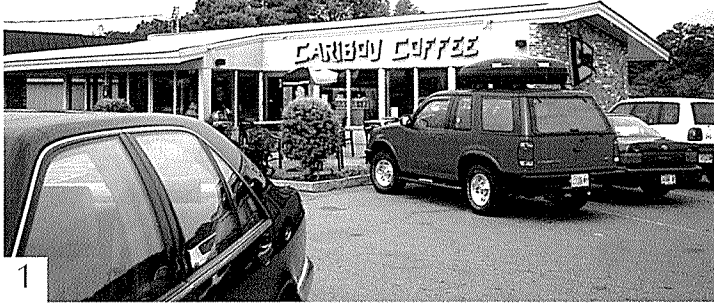
아틀란타 브레드 컴퍼니는 미국의 다른 제과점과 마찬가지로 다양한 음료를 선보이고 있다. 이곳은 음료코너를 마련, 카운터에서 제공된 컵으로 고객이 직접 음료를 따라 마시도록 하고 있다.

모카커피, 갈메커피 등 커피 종류만도 무려 7가지에 이르고 있으며 각종 프림과 설탕을 비치한 서비스 스테이션을 별도로 마련하고 있다. 특히 최근 급증하고 있는 당뇨환자들을 위한 저지방, 저당도의 빵이나 음료를 준비하는 세심한 배려가 돋보인다.

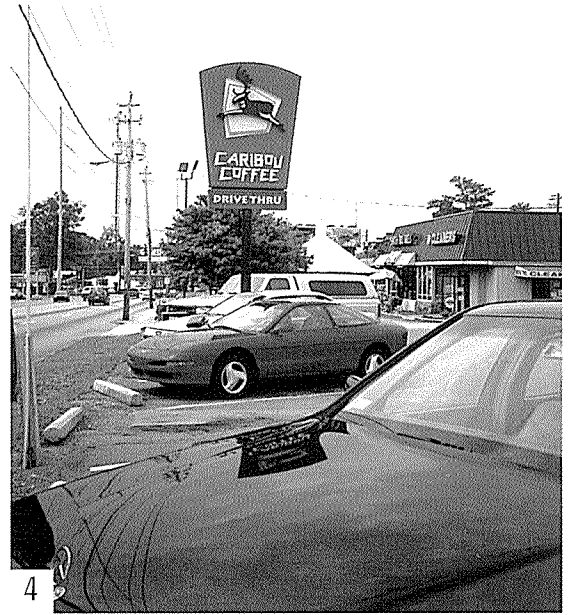
이 업체는 현재 로지아 지역에 20여개의 점포를 비롯해 알라바마와 플로리다, 로스캐롤라이나 지역에도 점포를 오픈하는 등 점차 확산되고 있는 추세다.

드라이브 픽업(Drive Pick-up) 창구를 마련한 카본 커피 아틀란타에서 가장 유명한 커피 전문점인 카본 커피(Carbon Coffee)는 빵집으로도 유명한 곳이다. 이 업체는 대체로 매장 규모가 작은 편이지만 신선한 커피와 빵, 최상의 서비스로 인근에 널리 알려져 있다.

이곳은 야외에 좌석공간을 마련해 매장의 품격을 높이는 한편 매장 근처를 지나는 고객의 시선을 끌고 있다. 특히 커피와



1



4



2



3



5

1. 카본 커피매장 외관 유명한 커피 전문점인 이곳은 뺑집으로도 인근에 널리 알려져 있다.
2. 이곳은 신선한 커피를 제공하기 위해 손님이 주문할 경우 커피를 즉석에서 뽑아낸다.
3. 매장 한쪽벽면에는 이곳에서 만든 컵을 진열해 놓았다. 이곳은 뺑이나 커피 외에도 컵이나 커피 메이커 등도 함께 판매해 좋은 반응을 얻고 있다.
4. 이곳은 드라이브 픽업 창구를 마련해 매장에 들어가지 않고서도 제품을 주문해 바로 가져갈 수 있다.
5. 종이컵에 뜨거운 음료를 마실 경우, 별도의 종이를 컵 위에 한 번 더 감싸 손이 데지 않도록 하는 섬세한 서비스를 제공하고 있다.

뺑 외에도 자체 개발한 점이나 커피 메이커, 다양한 컵도 판매하고 있어 고객들에게 좋은 반응을 얻고 있다. 이곳이 널리 알려지면서 일부 대형서점이나 극장 등에서는 이곳의 형태를 모방한 베이커리 코너를 마련하기도 한다.

이곳 입구에 들어서면 은은한 커피향과 구수한 뺑냄새가 손님들의 후각을 자극해 입맛을 돋구어 준다. 카운터 뒤쪽으로 스테인레스 커피통이 종류별로 늘어서 있다. 고객들의 주문에 따라 커피를 따라주는 종업원들의 빠른 손놀림이 생동감 있게 느껴진다.

매장 내부의 좌석 공간은 연령층이 높은 사람들을 위한 편한 좌석과 젊은층을 위한 캐주얼 좌석 두 곳으로 분리되어 있는데 이는 노인층에 대한 배려로 생각된다. 또한 종이컵에 뜨거운 음료를 마실 경우 고객의 손이 데지 않도록 자체 상호가 새겨진 별도의 종이를 한 번 더 감아주는 섬세한 서비스를 보이고 있다.

이 업체의 매장 가운데 단독 건물을 사용하고 있는 매장의 경우 차에서 주문해 바로 가져갈 수 있는 드라이브 픽업(Drive Pick-up) 창구를 마련하고 있는 것도 이곳의 특색 중 하나다. [5]