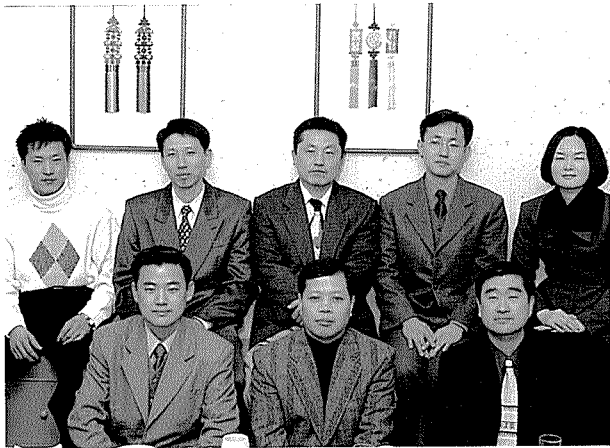


## “뜨거운 사람만 모였습니다”

선후회



베이커리 업계에는 유난히 모임이 많다. 하지만 선후회(회장 김영석)는 타 모임과는 결성의 계기가 다르다. 또 구성원이나 모임의 목적, 회원의 유대 관계가 남달라 이체를 띠는 모임이다.

“저희 모임은 비슷한 또래의 다른 모임과 달리 서로 나이차가 많은 선후배가 공존하고 여성 회원도 있습니다. 하는 일도 현직 기술인부터 경영주, 제과 제빵 강사 등 다양하지요. 그런 데도 모임을 결성할 수 있었던 것은 우리만이 지닌 끈끈한 인간 관계 때문일 겁니다”

이처럼 구성원이 독특한 선후회의 결성은 남다른 인연에서였다. 구성원들이 국제제과직업훈련원 교사였던 김영석씨와 대한제과기술학원 강사였던 유명현씨의 제자들이기 때문이다. 이곳에서 인연을 맺은 이들은 그들의 표현대로 무작정 사람이 좋아 4개월전 ‘선배와 후배의 만남’이라는 뜻의 선후회를 만들게 된 것이다.

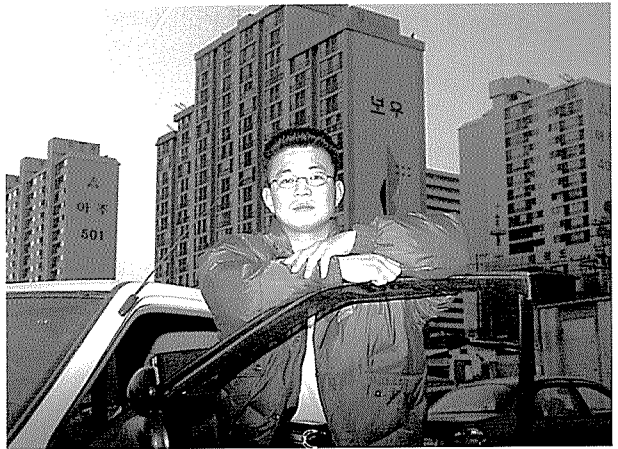
사람이 좋아 만났지만 선후회의 목적은 친목만이 아니다. 선배의 경험과 후배의 새롭고 진취적인 사고를 접목시켜 서로의 발전을 꾀하자는 성격이 강하다. 따라서 제품과 기술, 경영에서 정보 교환을 목적으로 하고 있고 앞으로 불우 이웃에 빵을 만들어 전달하는 봉사 활동도 전개할 예정인 등 지향하는 바가 뚜렷하다.

“저희 회원들은 자신의 일에 자부심을 갖고 열심히 노력하는 사람들입니다. 그런 면면이 있기에 지금의 모임이 있을 수 있었죠. 앞으로 활발히 정보를 교환하고 서로를 북돋아 가며 노력한다면 몇년 후엔 틀림없이 뛰어난 기술자, 훌륭한 선생님, 성공한 경영자로 자리매김할 겁니다.”

선후회는 이제 막 발걸음 내딛는 단계 정도의 신생 모임이다. 하지만 선후회가 주목받는 모임이 될 것이라는 판단을 내릴 수 있는 것은 다른 데 있지 않다. 그것은 선후회가 구성원간의 끈끈한 유대 관계는 물론 자신의 일과 모임의 발전을 위해 열성적으로 노력하는 ‘뜨거운 사람들’이 모인 곳이라는 점 때문이다.

## 때와 장소를 가리지 않는 서비스

안산 큰사람베이커리 강대인



강대인(30)씨는 전화 주문에 익숙해진 현대인들의 구매패턴에 착안해 창업에까지 도전한 젊은 기술인이다. 지난해 10월부터 안산시와 시흥시를 대상으로 케이크 배달업을 시작한 그는 “워낙 생소한 일이라 초기 인지도 확산에 애를 먹었다”고 말하면서도 차츰 늘어나기 시작한 주문량을 소화하느라 꽤 분주한 눈치다.

“전단지나 지역 정보신문을 통해 서비스 내용을 홍보하고 있지만 현재로서는 이런 배달 서비스가 있는 것조차 모르는 고객들이 더 많아요. 하지만 전화 주문이 좀 더 친숙해지면 잠재 수요도 적지 않을 것으로 기대하고 있습니다.”

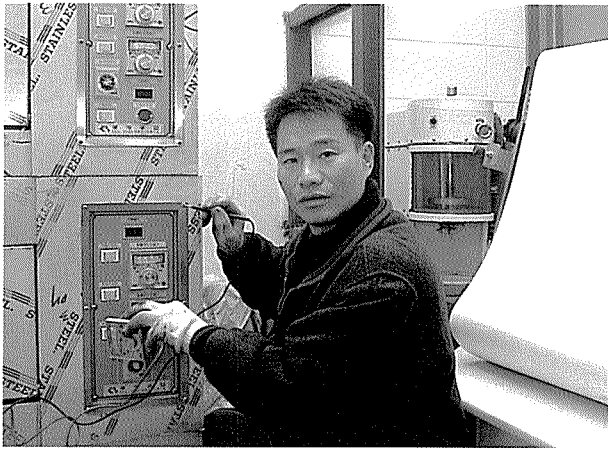
주문받은 케이크는 4년여의 제과점 근무 경력이 있는 강대인씨가 직접 만들어 배달하기 때문에 시중 제과점과 비교해도 호당 2,000~3,000원 정도 저렴한 편이다. 특히 배달 서비스업은 제품력이 따라주지 않으면 단골 확보가 어렵기 때문에 ‘좋은 재료를 사용해 품질을 유지하는 것’이 중요한 관건이다. 이곳에서 나고 자란 토박이라 번지수만 대면 어지간한 개인주택쯤은 쉽게 찾아낼 만큼 지리에 밝은 것도 강대인씨가 내세우는 장점.

영업 지역이 넓다보니 때로는 케이크 하나를 배달하기 위해 30분 이상 차를 달려야 하는 일도 있다. 손익을 따지면 ‘기름값도 남지 않는’ 이런 경우는 당연히 기피 대상이지만 언제, 어디서나 주문 가능한 배달 서비스라는 점을 인식시키려면 단 한군데의 배달도 소홀히 할 수 없다.

이런 홍보 전략이 점차 효과를 나타내 지난 크리스마스 때는 혼자서 60여 개의 케이크를 배달하느라 몸이 두 개라도 모자랄 지경이었다. 얼마전부터는 공단 입주업체들과 계약을 맺어 두 군데 회사에 매월 선물용 케이크를 납품하고, 인근 교회에도 매주 100여 개씩의 빵을 공급하는 등 고정 거래처가 생겨 자금 운용에도 한결 여유를 갖게 됐다. 때와 장소를 가리지 않는 강대인씨의 케이크 배달 서비스에 관심이 모아진다.

## 24시간 A/S는 고객과의 약속

광성공업 차병선



제과기계 업체인 광성공업 사무실에는 밤 늦은 시간까지 '시도 때도 없이' 걸려오는 전화가 적지 않다. 이곳에 '24시간 A/S 상담' 전화가 운영되고 있기 때문이다. 전화는 사무실 직원이 모두 퇴근한 일과 후에도 당일 담당자에게 자동 연결된다.

"갑자기 기계 고장이 발생하면 보관했던 제품이 상하는 것은 물론이고 다음날 영업에도 큰 차질이 생기잖아요. 그렇다고 기계 고장이 낮에만 발견되는 것도 아니고... 오죽 답답했으면 그 시간에 전화할 생각을 다 하셨겠어요."

광성공업 차병선(38)씨는 5년째 운영하고 있는 24시간 착신 전화의 효용을 '고객의 입장을 생각하는 서비스'라고 말한다. 그도 그럴 것이 사실 A/S 자체는 수익에 큰 도움이 되지 못할 뿐만 아니라, 밤 늦은 시간에 선뜻 출장을 나선다는 게 말처럼 그리 쉽지는 않은 까닭이다.

어쩌다 뜻하지 않은 술자리라도 생기는 날이면 퇴근 후 편히 쉬고 있을 다른 직원에게 대기 업무를 인계해야 하는 부담감도 크다. 이런 갖가지 제약에도 불구하고 차병선씨가 굳이 24시간 전화 대기를 고집하는 이유는 '기계는 사후 관리가 더 중요하다'는 엔지니어로서의 소신을 버릴 수 없기 때문이다.

"기계는 사용자에 따라 성능이나 수명이 각기 다르게 나타납니다. 최상의 성능으로, 오랫동안 사용할 수 있도록 도와주는 것도 당연히 기계업체의 몫이죠."

상담 전화가 걸려오면 차병선씨는 우선 기계 이상에 대해 상세한 설명을 요구한다. 그 동안의 경험에 비춰보면 간단한 기계 조작만으로 해결할 수 있는 잔고장도 많기 때문이다. 이것은 그가 20여년째 기계장비를 다뤄온 노하우를 바탕으로 제과기계의 구조와 원리를 훤히 꿰뚫고 있기 때문에 가능한 일이다.

차병선씨는 지금도 언제 걸려올지 모를 SOS 신호에 귀를 모으고 있다.

## 만드는 즐거움, 나누는 기쁨

조정복



서울에서 약간 벗어난 곳에 위치한 신도시 산본. 어느 신도시와 마찬가지로 이곳 역시 마치 서울의 한 부문을 뚝 떼어다 놓은 것처럼 아파트 단지와 상가들이 즐비하게 늘어서 있다. 그러나 지나 다니는 사람들이 적어서 인지 높은 건물 사이로 불어오는 바람이 더욱 차갑게만 느껴진다. 이곳 산본에 살고 있는 조정복(66)씨는 40년 가까이 초등학교 교사로 지내다가 8년전 명예퇴직을 하게 되었다. 평생 직장생활을 하던 습관이 몸에 배어있던 터라 그녀는 일을 그만 둔 후 마냥 허전하기만 했다.

"당장 무엇을 해야 할지 처음엔 막막했습니다. 그러다가 뭐라도 하나 배워보자는 생각에 평소 관심에 갖고 있던 빵 만들기를 시작했지요."

사실 그녀는 30년 전 전기 오븐을 구입하면서 우연히 제과제빵 강습을 들은 적이 있었다. 그 후 그녀는 가끔씩 집에서 식빵을 만들어 먹곤 했다. 그런 기본기 덕분인지 그녀는 금세 빵 만들기를 배울 수 있었다. 처음에는 나이 들어 학원에 다닌다는 것이 어쩐지 쑥스러워 제과제빵 서적이거나 아는 사람의 어깨너머로 조금씩 배웠지만 얼마전부터는 용기를 내어 매주 토요일마다 인근 제과학원에서 실시하는 무료 강습회에 참가하고 있다.

"만드는 것 자체도 재미있지만 제가 만든 것을 함께 나눠먹을 수 있다는 것이 무엇보다 즐겁습니다. 제가 만든 빵을 맛있다고 칭찬해 주면 그렇게 기분이 좋을 수가 없더군요."

그녀는 평소 손주들 간식은 물론 가족이나 친지들의 생일이면 손수 케이크를 만들곤 한다. 요즘은 외국에 다녀오는 친지들이나 친구들이 그녀에게 다른 선물 대신 제과제빵 관련서적이거나 재료들을 사다 준다. 직장을 그만 둔 후 취미 생활을 통해 제2의 인생을 살고 있는 조정복씨. 나눠주는 즐거움 때문에 자신도 행복하다는 그녀의 말 때문이었을까? 삭막하게만 느껴졌던 신도시가 조금씩 정겹게 느껴졌다.