

성공을 좌우하는 열쇠 “제품력”

좋은재료 선택하고 기술인에 투자하라

‘창업 드라마’를 마치고 이번 호부터 점포점 운영에 대한 내용을 연재한다.

성공의 비결은 간단할 수 있다. 누구나 알고 있지만 실천하느냐 안하느냐의 차이다. 이 지면은 앞으로 경영주들이 성공적인 점포 운영을 위해 ‘명심보감’처럼 꼭 실천해야 할 내용을 중심으로 진행해 나갈 예정이다.

좋은 재료에서 좋은 맛이 나온다

제과점 성공을 위한 3가지 요소는 제품력, 판매, 점포 입지라 할 수 있다. 이 중에서도 가장 중요한 것이 제품력이다. 그 이유는 두말할 나위없이 제과점이 빵·과자류, 이른 바 ‘먹을 것’을 판매하는 곳이기 때문이다. 사람들이 소문난 설렁탕집이나 냉면집은 먼곳을 마다하지 않고 찾는 이유가 특별한 맛 때문인 것처럼, 제과점 운영에 있어 제품력이 우수하다는 것은 경쟁 점포가 즐비한 지금같은 시장 상황에서는 가장 강력한 경쟁 수단이다.

제품력은 재료, 기술, 제품의 다양성이 좌우한다. 전문가들은 이 가운데 재료를 가장 중요한 요소로 손꼽는다. 기술이 뛰어나도 저급 재료로 좋은 제품을 만드는 데는 한계가 있기 때문이다. 물론 질에 따라 여러 등급의 제품이 있는 유지류를 제외하곤 밀가루, 설탕, 계란, 우유 등 대다수 기본 재료의 질은 비슷하다. 문제는 부재료이다. 타 점포에서는 좋거나 특별한 재료를 사용하는데 그렇지 못하다면 경쟁에서 이길 수 없다.

상당한 원가 부담이라면 몰라도 저급 재료 사용으로 원가를 줄여 이익을 남기겠다는 것은 근시안적인 발상이다. 원가를 줄여 보았자 제품력 열세로 타 점포에 고객을 빼앗기고 나면 더 큰 손해이기 때문이다. 현재 재료의 선택은 대부분 기술인의 몫이다. 그러나 점포주가 좋은 재료를 사용하자는 데 이를 거스를 기술인은 없다. 따라서 초보 경영자라면 제품력을 위해 처음부터 좋은 재료를 사용하겠다는 방침을 갖고 점포 운영에 임하는 것이 좋다.

기술인 투자가 제품력을 높인다

제품력의 또다른 요소인 기술과 제품의 다양성은 기술인의 손에 달려 있다. 우수한 기술인은 제품을 잘 만들 뿐 아니라 많은 제품 지식을 갖고 있고 응용력도 뛰어나 제품 구성의 다양화를 이룰 수 있다. 유명 기술인 출신이었던 경영자는 오랜 기간 쌓은 인맥을 통해 우수 기술인을 비교적 쉽게 조달한다. 또 발이 넓어 어떤 점포에서 판매

가 잘 되는 제품이 있으면 그 제품의 정보를 제빨리 자신의 점포에 적용함으로써 매출 향상을 꾀한다. 하지만 제과점 경험이 없는 경영자는 우수 기술인 조달과 제품 정보 습득에서 뒤떨어진다. 따라서 이런 경영자는 기술인의 기술력을 향상시키도록 노력하는 수밖에 없다.

물론 기술인의 기술은 단기간 내에 향상되는 것은 아니다. 그리고 제품의 다양성도 당장 문제가 되지는 않는다. 웬만한 공장장이라면 현재 판매되고 있는 품목수 이외에도 자신이 추가로 만들 수 있는 제품 목록이 있어 나름대로 제품의 다양화를 꾀하기 때문이다.

문제는 기술인의 ‘밑천’이 바닥났을 때다. 1차적으로 공장장의 무능력을 탓할 수 있겠지만 기존 제품 생산에 허덕이는 기술인에게 무한정 아이디어가



샘솟기를 강요하는 것은 무리이다. 업주는 기술인의 기술 및 신제품 개발이 가능하도록 지원해야 한다. 그 방법으로 가장 손쉬운 것이 세미나나 전시회 등을 통해 다른 제품과 재료를 접하도록 배려하는 일이다.

기술인 투자는 기존의 점포도 많이 하고 있는 편은 아니다. “세미나 보냈더니 친구 만나 술이나 마시더라”거나 “10년, 20년 내 가게 있을 것도 아닌데...”란 식의 생각을 하는 경영주도 있다. 그러나 두번, 세번 세미나 보내는데 신제품을 만들지 않는 기술인은 드물다. 분명 투자한 만큼 돌아온다. 세미나에 가보라. 이상하게도 세미나에 자주 참석하는 기술인이 근무하는 점포는 예외없이 장사가 잘 되는 곳임을 알 수 있을 것이다(다음 호엔 ‘하루 더 팔면 경쟁에서 진다’).

〈글/박종선〉