



# 포장기기의 판매전략과 실천

- 수출 측면에서 볼 때 -

## 1. 머리말

우리나라에서 각종 포장기기를 생산하는 업체의 수는 한국포장기계협회에 가입한 업체만 1백개 업체를 헤아리며 미가입업체까지 합하면 이것보다 훨씬 많으리라고 짐작된다.

오늘날 이 많은 동업자가 이 좁은 내수시장에서 성장한다는 것은 무슨 특별한 수단이 없는 한 어려운 일이다.

지금까지 끊임없이 활동무대로 삼았던 이 내수시장도 해외로부터 밀어닥치는 외국업체로부터 심한 도전을 받고 있어서 심상치 않은 양상을 띠고 있는 것이 사실이다.

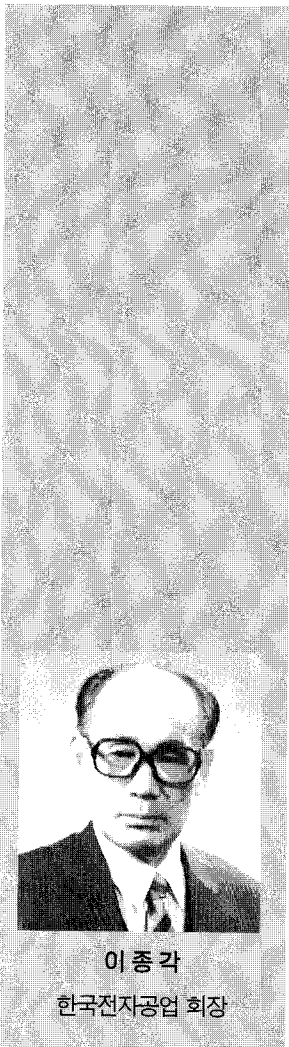
현재 가지고 있는 생산시설과 능력의 절반은 해외로 돌리지 않으면 살아남지 못한다는 매우 절박한 현실에 직면하고 있다.

“배가 고프면 뛰어”라고 당국은 외치지만 뛰는 것도 힘이 남아 있을 때에 떨 수 있다고 항변하는 사람이 공연한 소리를 하는 것이라고 말할 수는 없다.

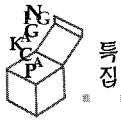
다른 나라 시장에 우리의 생산품을 내다 파는 경우에 그 나라말로 혹은 문서로 능숙하게 구사하지 않으면 저쪽에서 구매 충동을 일으키지 않으리라는 것도 피할 수 없는 난제이다.

오늘날 한국사람이 한국말만 가지고 포장기를 팔아서 생활할 수 있는 공간이 점차 좁아지고 있는 것도 부인할 수 없다.

지금까지 내수용 기기의 판매전략과 판매 절차는 모두 훌륭하게 이루어지고 있어서 별다른 문제가 없지만 수출을 하는 경우에 몇 가지 고려하지 않으면 안되는 문제를 가지고 여기에 기록해 보려고 한다.



이종각  
한국전자공업 회장



포장기기 생산업자가 실수요자로부터 포장기기를 수수할 때 양자간에는 서로 대립되는 매우 예민한 부분이 있는가 하면 또 한편으로는 상호 협력하지 않으면 안되는 측면도 함께 가지고 있다. 다시 말해서 기기의 성능을 규정하는 정밀도, 가동속도, 포장 실패율, 하자 발생시의 A/S처리 효용기간, 품질보증, 납품연체같은 것은 전자에 속하고 시운전시의 충분한 시료 제공과 포장스타일, 납품기일설정, 설계변경, 기기 운반, 설치 같은 것은 후자에 속한다.

## 2. 포장기기의 특성(명세사항)과 제원

상호 계약된 포장기기의 명세된 항목은 대체적으로 다음의 네 가지로 요약된다.

- 무슨 포장재료를 써서 무슨 내용물을 어느 형태로 포장할 것인가. 또는 특별히 강조되는 포장조건은 무엇인가. 그리고 최종 실수요자의 요구에 응할 수 있는가 이러한 문제에 대한 여부

- 발주자와 수주자 간에 혹시 발생할지도 모르는 기술상 또는 거래상에 있어서의 오해 또는 상반된 의견을 사전에 막을 것

- 하자 또는 이른바 클레임(Claim)이 발생하였을 때에 대비한 해결방법의 책정

- 발주자는 자유롭게 공급자(수주자)를 물색할 수 있어야 하고 아울러 임의로 포장기기의 우열을 판단하기 위한 비교 대조도 자유롭게 할 수 있어야 한다.

자사 내에는 말할 것도 없고 타사간에도 이러한 것이 이루어지는 것이 궁극적으로 수주자에게 이익이 돌아온다.

## 3. 매매계약서에 기록되어야 할 중요사항

발주자와 수주자가 학술적으로나 기술적으로 동등한 위치에서 상호 의견을 교환하고 토론하여서 총괄적인 최종안을 작성하는 것이 바람직한 일이지만 현실적으로 쉽지 않기 때문에 오늘날 수주자를 믿고 모든 것을 일임하는 경우를 흔히 볼 수 있다.

이런 경우 이것으로 인하여 후일 계약상의 분쟁이 간혹 발생하는 것은 어찌할 수 없는 일이다.

수주자(생산자)의 높은 전문성에 대항하기 위하여 발주자 측의 높은 식견이 요구된다고 하겠다.

이것이 불가능하다면 넓은 뜻에서 발주자와 수주자는 다함께 포장이라는 명제가 붙은 한배를 타고 가는 처지이고 보면 수주자가 높은 수준의 공동의식을 소유한 자이기를 기대할 수밖에 없다.

쌍방이 다같이 만족할 수 있는 계약서를 작성함에 있어서 반드시 명기되어야 할 항목은 다음과 같다.

- 기기의 설치목적과 각 명칭의 정의
- 기기의 제원, 형식, 포장의 사양
- 포장의 속도, 포장물의 용량
- 정밀도 및 오차범위
- 기기의 형태와 구조, 필요한 부분의 청사진도면
- 특수구조, 액세서리에 대한 옵션 유무
- 기기 대수와 납품 기일



· 출하시의 기기 포장방법과 운송방법(해운, 항공, 육로편)

· 대금 지불방법 및 기일

이밖에 참고해야 항목으로는

· 항목별 번호와 작성 일자

· 하자의 범위와 허용되는 발생회수

· 운전 담당자의 가동에 관한 교육

· 예비 부품 및 소모품의 명세

포장기기의 매매계약서를 보다 확실히 하기 위하여 다음과 같은 사항이 고려되어야 한다.

### 3-1. 기기의 특성

수주가 가능한 포장기기 생산업자에게 알리기 위한 발주자 측의 발주 명세서를 작성할 때에는 발주자의 주장이 수주자의 주장에 선행되는 것이 원칙이다.

이렇게 하기 위해서는 발주자 측의 주장이 매우 높은 수준의 타당성이 있어야 함은 말할 것도 없다.

논의의 대상이 되는 포장기기가 고가일수록 명세서의 내용과 금액에 있어서 매우 민감하게 서로 대립되는 것은 어찌면 당연한 일인지도 모를 일이다.

특히 동일한 목적의 기기라 하더라도 유사한 몇 가지의 기종이 있을 때에 이것이 가지는 제원(속도, 정밀도, 용량, 외형의 크기 및 기타)의 변경이 가능한가의 여부를 면밀히 검토해서 결정해야 한다.

이 때에도 발주자의 의견을 존중하여 수주자의 주장보다 발주자의 주장이 앞서가는 것이 옳다.

이 일로 말미암아 후일 무슨 차질이 생겼다고 가정하였을 때 발주자의 책임이 더 무거운 것은 부득이한 일이다.

포장기기에 대한 전문성이 부족한 발주자가 수주자에게 모든 것을 일임하는 경우라 하더라도 유사한 다수의 기기에 대하여 되도록 상세한 설명을 함으로써 발주자로 하여금 선택의 폭을 넓히도록 하는 것은 매우 바람직하다 하겠다.

저개발국으로부터 오는 상담을 할 때에는 특히 이것이 요청된다.

계약을 체결한 쌍방 각자가 가지는 인식을 확실하게 하기 위하여는 특히 다음과 같은 항목에 주의할 필요가 있다.

· 최대속도, 최소속도 및 능력의 한계점

· 포장기기의 공급구와 배출구의 방향설정(생산라인의 설정)

· 조작판과 배전판의 위치 및 방향설정(작업자의 위치설정)

· 설치장소의 특수성에 일치하도록 포장기기의 점유 넓이와 높이의 한계 설정(특히 설치장소까지 운반할 때에 이것에 수반되는 엘리베이터의 넓이와 높이 그리고 출입구 문의 넓이와 높이에도 밀접한 관계가 있다)

· 포장기기의 중량이 클 때에는 설치장소 바닥의 기계적 강도가 충분한가의 여부

· 전원, 개스원, 용수원, 압축공기원 또는 배수구 같은 것은 기계조작에 매우 중요한 시설이며 특히 전원에 있어서 전압, 전기용량, 진동수 및 위상수에 차질이 있어서는 안된다.

· 설치장소에 있어서의 습도, 온도 또는 부식



성 물질의 유무는 중요한 요소가 된다.

· 포장의 내용물에 있어서의 폭발성, 인화성 혹은 부식성의 여부

· 과다한 소음과 조작자에 대한 안전성은 매우 중요하다.

### 3-2. 포장 내용물의 물성과 포장방식의 고찰

보편적으로 말해서 어느 새로 개발된 상품을 놓고 이것에 대한 포장기기의 상담이 있을 때 발주자가 원하는 포장방식을 실현시키기 위하여 최선을 다하는 것은 수주자의 당연한 의무이다.

우선 그 상품의 물리적·화학적 특성 즉 점도, 수분함량, 입도(粒度), P-H가, 흡수성, 조해성 기타 필요한 물성을 검토해서 후일 이 기기가 완성되어서 실제로 가동되었을 때 그 설치장소의 온도, 습도, 기타 공기오염 등을 극복할 수 있어야 한다.

### 3-3. 출하시의 포장문제

포장기기가 완성되어서 발주자에게 인도할 때 이 기기의 포장재와 포장방식이 필히 사전에 논의되어야 한다.

특히 해외에서 요청된 계약분에 대해서는 한층 중요한 사항이다.

장시간 배에 실려서 항해를 해야 할 경우 염분이 포함되어 있는 바다 바람은 이 포장기에 대하여 치명적인 해를 끼친다.

그리고 배가 적도를 지날 때에 높은 온도에 노출됨으로 이것에 대한 대비도 고려해야 한다. 이때에는 이른바 내해양포장(耐海洋包裝, sea

worthy packaging)의 규정에 일치하는 포장을 해야 한다.

이것과는 대조적으로 항공편을 이용할 때는 그의 중량을 고려해서 가능한 한 경량의 포장재를 써서 이른바 내항공포장(sky worthy packaging) 방식에 따라야 한다.

어느 방법을 이용하던 간에 최종 목적지에 도착하기 위해서는 육로 운송수단에 의존할 수밖에 없다.

포장도로, 비포장도로를 막론하고 운송 중 심한 진동과 충격을 막을 수는 없다.

이것에 대비한 내충격포장(耐衝擊包裝, anti shock packaging)의 규정에 따라야 한다.

이것을 소홀히 한 관계로 무슨 클레임을 당하는 일이 없어야 한다.

### 3-4. 납품과 설치에 관한 문제

내수 혹은 수출을 막론하고 계약된 포장기기가 제작되고 자체 시운전, 입회 시운전 그리고 발주자가 원하는 장소에 설치하고 최종 검수가 끝날 때까지 발주자와 수주자가 준수해야 할 권리와 의무에 관한 명세서가 사전에 작성되어야 한다.

운반비용 각종 보험문제 기타 불가항력적인 사태를 제외한 각종 재난을 가정한 제반문제 등도 여기에 포함시켜야 한다.

납품기일의 준수, 항공편이나 선박편이나 또는 순수 육로수송이나 혹은 혼용이나를 결정하고 이것에 따르는 운송비용의 증감, 납품일자의 변경에 따르는 규정도 사전에 논의 결정되어야 한다.



때로는 발주자 측의 피치못할 사정에 의하여 납품 기일의 연기를 요청해 올 때가 있다.

가령 예를 들어 설치장소의 건물이 미완성이 라던가 혹은 포장기기에 선행되어야 할 다른 시설이 안되었을 때 체선료(滯船料), 창고료 기타 이것에 따르는 제반 추징금 이른바 디마르지 차지(demurrage charge)를 받아내야 할 경우도 일단은 논의해 두어야 한다.

포장기기의 발주 계약에 있어서 표기금액 속에는 운반비와 함께 설치비 및 시운전에 필요한 비용이 포함되어 있는 것이 일반적인 사례이다. 수출되는 경우는 말할 것도 없고 국내수요라 하더라도 원거리에 납품하는 경우에는 수주자 측의 기술자가 기계와 함께 설치장소에 가서 며칠씩 묵으면서 소정의 임무를 훌륭히 해내야 한다.

이것이 수반되는 교통비, 숙박비 및 예비비의 정확한 책정과 아울러 때로는 그 나라말을 구사하는 이른바 바이링그알 테크니션(bilingual technician)을 보내주기를 발주자 측에서 원한다.

이것이 불가능하면 그곳에 거주하는 우리나라 유학생 또는 교포의 도움을 받을 수밖에 없다.

쌍방이 이미 합의된 조건에 따라 설치 및 시운전이 무사히 끝을 맺었다 하더라도 이 기계에 따르는 가동설명서(operating manual)가 그 나라말로, 혹은 영어로 일목요연하게 만들어져서 그 기계와 함께 넘겨주어야 한다.

여기에는 반드시 고장에 대비하여 스스로 수리할 수 있는 이른바 고장진단과 그 수리법

(trouble shooting & remedy)이 포함되어야 한다.

그러나 아무리 이러한 것이 훌륭하게 만들어 졌다손 치더라도 매우 복잡한 기능을 가진 기기로서 높은 수준의 지능과 지식을 필요로 하는 고가의 기기인 경우에는 이것으로 충분하지 않다.

납품기일 이전에 적당한 시기를 선택해서 발주자 측의 기술자로서 이 기기를 전담할 사람으로 하여금 수주자 측 공장으로 오게 해서 사전에 충분한 교육을 해두는 것이 불가피할 뿐만 아니라 이것에 따르는 비용도 미리 합의를 해 두어야 한다.

이미 이러한 교육을 받은 기술자를 가지고 있는 해외 대리점을 거쳐서 수주가 이루어진 경우에는 앞에서 말한 그러한 번거로움을 면할 수 있는 이점이 있다.

판매 이후의 여러 가지 사후처리 이른바 A/S에 충실함은 판매촉진에 지대한 영향을 끼친다는 것은 주지의 사실이다.

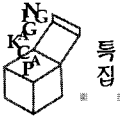
### 3-5. 납품기일

납품기일은 발주자 측이나 수주자 측을 막론하고 매우 중요한 뜻을 가진다.

수출과 내수 다함께 외형 금액이 클 때에는 심각한 압력 같은 것을 받는 것은 어찌할 수 없는 일이다.

매우 확고한 계약 아래 납품 기일이 정해졌다 하더라도 그 날이 되어 보기 전에는 안심할 수 없는 것도 불가피한 일이다.

수주자로서는 혹시 있을지도 모르는 납기 연



기에 따른 각종 계약, 예를 들어 지체상금을 걱정해야 하고 한편 발주자 측에서도 뜻밖에 부득이 납품 연기를 수주자 측에 요구할 경우 이것에 따르는 앞에서 언급한 디마르지 차지를 고려해서 이것들을 조문에 미리 명기해 둘 필요가 있다.

### 3-6. 금액의 결정

포장기기의 매매계약을 체결함에 있어서 금액의 결정만큼 중요한 것은 없다.

비단 포장기기에 국한된 것이 아니고 모든 공업 생산제품의 판매에 있어서 높은 수준의 생산품을 보다 낮은 가격으로 출하할 수 있다면 이것보다 더 강력한 경쟁력은 없을 것이다.

이것을 실현하기 위해서 고도의 노하우와 경영 합리화가 요구된다 하겠다.

가격에서 서로 합의되었다고 하더라도 환율의 변동, 원자재가 전망, 물가 앙등에 수반하는 노임의 상승 등으로 장기간 이 판매가를 고정시키는 어렵다.

자동화된 포장기기의 값은 단순히 일반 공업 생산품과 같이 직·간접 생산비에 적정 이윤을 보태서 결정할 수 없는 측면이 있다.

메카트로닉스(mechatronics)적인 구조를 가진 자동 포장기는 본질적으로 몇 사람의 인력을 대체할 수 있느냐 하는 것으로 그 값이 결정되어야 한다.

그 포장기기가 무슨 자재를 얼마만큼 써서 생산되었는가에 관계없이 우수한 성능으로 하자 없이 효용기간, 예를 들어 가령 6년간을 열 사람의 인력을 대체할 수 있다고 가정하면 과연 이

기계의 값은 얼마나 될 것인가?

오늘날 이 방면의 많은 생산회사가 산출하는 액수는 10인분의 노임의 2~2½년분의 총계로 결정하는 경향이 있다.

일반 하위직 기능공의 일년간의 총 노임(보너스, 유급 휴가, 기타)을 가령 1천5백만원이라고 가정을 하고 계산을 하면 3억~3억7천5백만원이라는 금액이 나온다.

따라서 2~2½년이 지나서부터는 무료로 사용하는 결과가 됨으로 매우 저렴한 기계라 할 수 있다.

더구나 야간작업은 계산에 넣지 않았으므로 이것을 계산에 넣으면 한층 저렴하게 된다.

A/S만 적절히 한다면 포장기기는 우선 말이 없고 노동쟁의도 하지 않는다.

이와 같이 중요한 가격이 결정되어서 매매계약서를 작성할 때 후일 후시 있을지도 모르는 논쟁을 막기 위하여 다음과 같은 항목이 반드시 명기되어야 한다.

- 지불조건(FOB, CIF 납입연기 또는 수납연기에 관한 합의)

- 표기 가격의 유효기간

- 지불 방법(L/C 혹은 어음방식 : Bank Draft)

- 출하시의 포장비, 운송비, 보험료 및 설치비

- 각 주요 부품의 가격 제시(후일 필요시에 구입을 위함)

- 일년 단위로 필요한 소모품 가격

- 납품 후 무료 사후봉사(A/S) 기간이 지난 이후의 A/S에 따르는 제반비용(출장비, 수리비)



### 3-7. 품질 및 성능 보증(guarantee/warranty)

오늘날 각종 기계 생산업자가 여러가지 방법으로 자사 생산품에 대한 품질 성능 보증의 확고함을 소리 높여 강조하고는 있지만, 대개는 매우 형식적인 것에 불과할 때가 많다.

그리고 때로는 매우 높은 수준의 어려운 시험 규정을 제시하여 실현 불가능한 것으로 보이는 항목까지 관철하려는 발주자도 있어서 이럴 때에는 쌍방의 타협이 불가피하게 된다.

이 품질보증 항목에 타협이 이루어지고 계약서에 쌍방이 서명날인을 하였다고 하더라도 발주자가 만족하는 품질 성능 보증이 된 기계를 인수하리라고 전적으로 믿기는 어렵다.

매우 만족스러운 기기를 납품 받았다고 하더라도 계약된 가용 연한까지 믿기는 더구나 어렵다.

수출·내수를 막론하고 철저한 A/S망을 구축하여 수요자로 하여금 높은 신빙성을 가지게 하는 일이야말로 판매 촉진의 디딤돌임을 간과해서는 안된다.

포장기기도 하나의 살아 숨쉬는 장치이기 때문에 설치 이후에도 담당자가 애정을 갖고 유지·보수하고 뜻하지 않은 어떠한 하자에도 적절하고 신속하게 대처해서 포장라인이 멈추는 일이 없도록 힘써야 한다.

무슨 피치 못할 하자로 말미암아 장시간 작업이 안될 때에 발주자 측에서 막대한 손해를 입었다고 하면 서로 어려운 지경에 빠지게 된다.

이러한 경우를 대비한 논의도 사전에 이루어져야 한다.

### 4. 부품 검사와 시운전

자동화된 포장기기는 시판하는 여러 부품과 자사에서 제작한 부품으로 구성되는 까닭에 여기에 쓰이는 모든 부품과 장치가 빠짐없이 매우 높은 신뢰성을 가지지 않으면 안된다.

반드시 유명한 회사에서 생산되고 검정을 거친 부품을 사용하고 구입할 수 없는 특수 부품은 자사에서 생산할 수밖에 없다.

이 때에도 가능하면 권위있는 검정기관에서 검사를 받는 것이 바람직하다.

이러한 일을 소홀히 한 관계로 후일 뜻하지 않게 하자가 발견되었다면 대외적인 신용도에 손상이 가는 것은 두말 할 필요가 없다.

납품기일에 때를 맞추어서 수주한 포장기기의 조립이 끝나면 일차적으로 자사에서 시험가동을 하게 되는데 이 때에 소정의 성능에 차질이 없다면 이차적으로 발주자의 입회 하에 실제로 포장라인의 현장과 동일한 조건 하에서 쌍방이 만족할 때까지 최종 시운전을 계속하여야 한다.

이 때에 고가의 기계일수록 합격과 불합격의 경계선에서 쌍방 검수 관계자의 마음이 긴장되는 것은 당연한 일이라 하겠다.

간혹 이와 같이 민감한 쟁점을 미리 확실하게 하지 않은 까닭에 난관에 봉착할 때가 있다.

이러한 경우에도 수주자 측에서 열과 성의를 다하여 원만하게 유종의 미를 거두는 일은 후일 있을지도 모르는 추가 발주와도 밀접한 관계가 있으므로 최선을 다해야 한다. ☐