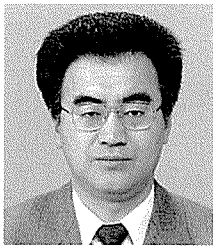


제반여건 정비로 점포 경쟁력 강화

정신적, 경제적 요건 확충이 시급한 상황



필자 / 에구씨 마교도
파티세리 에구씨 대표

프랜차이즈업체의 등장과 유사업종의 시장 잠식으로 인해 소규모 자영제과점은 그 입지가 위협받는 상황에 처해 있다. 더욱이 대형 할인점의 확산은 한정된 베이커리 시장에서 과당 경쟁을 유발시켜 업계 전체의 공멸을 가져올 수 있다는 위기감까지 감돌고 있는 실정이다. 따라서 타 점포와 비교해 절대우위의 제품력을 확보하는 것은 가장 중요하면서도 시급한 문제인 것이다.

저렴함에서 질과 가격의 시대로

현재까지도 제품에 대한 지식과 기술을 과신해 “우리 점포만은 다른 곳보다 싸고 맛있는 제품을 제공하고 있다”라는 단순한 사고방식이 주류를 이뤘다. 그렇지만 이러한 생각은 빠르게 변화하는 시장 상황에 대처하지 못해 결국은 경쟁력을 상실하게 된다.

소비자 구매 동기도 이전처럼 ‘싸면 좋다’라는 풍조에서 최근에는 다소 가격이 비싸더라도 타 점포와 차별화된 제품을 찾는 경향이 강하다. 이제는 맛만으로는 제품에 대한 만족을 줄 수 없는 시대가 도래했다. 같은 종류의 제품이라도 품질뿐만 아니라 모양, 디자인의 데커레이션이 선택의 기준이 되는 등 질적인 면에서 어떤 것을 먹을 것인가가 중요한 문제로 대두되고 있다.

이처럼 구매 패턴이 다양화, 고급화된다는 것은 수요자들의 기호가 변화하고 있음을 시사한다. 따라서 가격이 저렴한 상품을 많이 갖추고 있더라도 고객이 선호하는 제품이 없거나, 있더라도 제품의 질이 낮다면 시간이 지

날수록 점포를 찾는 고객의 수는 줄어들 것이다. 만약 경쟁 점포로 고객들의 발길이 옮겨진다면 해당 점포의 제품과 서비스 등이 소비자의 욕구를 충족시키지 못하기 때문이다. 타 점포에서 구입할 수 없는 독특한 제품을 생산하고 현재보다 몇 배 이상의 친절로 서비스한다면 고객들에게 선택받을 수 있는 점포로 기억될 것이다.

이제부터의 비즈니스는 양적인 팽창보다 질과 가격의 균형을 이룬 상태에서 경쟁 점포와 당당히 우열을 겨뤄야만 한다. 점포 컨셉이 차별화된 전문점은 경쟁력을 키울 수 있는 한 방법으로 충분히 고려할 가치가 있다. 일례로 케이크전문점은 부가 가치를 높일 수 있는 아이템이지만 제품 이외에 기술인, 상권, 서비스 등 점포 운영의 제반요인이 충족되어야만 한다. 따라서 성공적인 경영을 위해선 치밀한 사전 조사가 선행되어야 한다.

수도권과 지방의 소비자 성향은 그 변화에 있어 차이가 많고, 이에 대응하는 방법도 단편적인 것만은 아니다.



그렇지만 확실한 것은 소비자는 현명하고 점포를 취사 선택하는 기준도 갈수록 엄격해진다는 사실이다. 따라서 변화와 발전이 없는 제과점은 소비자의 냉정한 심판을 받을 수밖에 없다.

기술자의 기술수준을 높이자

자기 자신의 창의성 있는 제품을 만들기 위해서는 실력있는 기술인을 찾아 정확한 정보를 전달받기 위해 최선의 노력을 해야한다. 일반적인 경우 조금만 배워도 모든 것을 안 듯 착각하기 쉽지만 고급기술자는 하루 아침에 만들어지지 않는다.

무조건 상급 점포의 배합만을 따라 제조한다고 똑같은 제품을 만들 수는 없다. 고품질의 제품을 생산하기 위해서는 가장 기초적인 것에 충실해야만 한다. 기본기를 철저히 익히는 것은 절대적으로 중요하다. 이를 위해서는 다음과 같이 몇 가지 사항을 고려해야 한다.

- ① 원재료를 상세하게 파악해야 한다.
- ② 원재료의 맛을 충분히 파악해야 한다.
- ③ 재료의 선택과 그것을 어떻게 사용하는가 등에 대해 생각한다.
- ④ 타 점포와 비교해 경쟁에서 이길 수 있는 제품을 생산하기 위해 연구 개발에 전력한다.
- ⑤ 재료 구입과 제조의 합리화에 주력한다.
- ⑥ 소비자의 욕구를 충족시킬 수 있는 독특한 특징을 가진 신제품 연구에 주력해야 한다.

직원 정착을 위한 노력

사람은 정신적, 경제적인 면에 대해 희망과 기대를 가지고 있기 때문에 단순히 기술을 배울 수 있다는 것만으로 직원의 이직을 줄일 수는 없다. 직원에게 일을 시킨다는 개념이 아니라 기술을 가르친다는 보수적인 사고방식을 고집할 경우 합리적이고 능률적인 근무환경을 만들기는 어렵다.

직원을 '점포의 번영에 자신을 희생하는 사람'이라는 생각에서 탈피해 영업 결과에 따라 정신적, 경제적인 면을 보상할 수 있는 인센티브 제도를 통해 합리적인 보상이 이루어지도록 하는 것은 무엇보다 중요하다. 보상에



있어 일의 양과 직급에 합당한 급료도 중요하지만 충분한 휴식의 보장도 관건으로 부상하고 있다. 국내 베이커리업계는 선진국과 비교해 노동시간은 긴 반면 쉴 수 있는 기회는 극히 미약한 실정이다. 특히 요즘 시대 분위기는 개인의 여가가 중요시되기 때문에 휴무의 보장이 없는 직업은 매력을 상실하기 쉽다.

고객을 맞기 위한 여건의 확립

'나는 이 점포의 구성원으로서 없어서는 안될 존재다'라는 각오로 일할 수 있는 직장이 되어야 한다. 그러기 위해서는 시대의 흐름에 맞는 근무조건에 신경을 쓰고 고객을 맞을 준비를 정비할 필요가 있다.

대인관계 및 급여체계, 복리후생 등 인간이 기본적으로 안성된 생활을 할 수 있을 때 자신의 업무도 만족하게 된다. 또한 직장의 장래성, 승급제, 퇴직금제도 등은 업무에 대한 동기를 부여한다. 직장 내 상사의 따뜻한 관심은 자신의 존재를 인정받고 싶어하는 부하 직원의 심리를 만족시킬 수 있다. 능률적인 생산을 위해서는 업무의 합리적인 분배를 통해 적재적소에 실력 있는 기술인을 배치해 권한과 책임을 부여해야 한다. 이밖에 근무시간, 휴일, 급여 등은 구두(口頭) 약속만이 아니라 명확하게 문서화해야 한다.

이처럼 시대 상황은 21세기 첨단 사회로 발전하는데 현재까지도 제과점의 운영방식은 주먹구구식의 19세기의 모습을 답습하고 있다. 앞으로 제과점이 진정한 경쟁력을 갖기 위해선 생산설비의 첨단화보다 제반 요건을 건실히 한 발전이 병행돼야 할 것이다. **☐**