

창업자의 자질과 서비스 전략

The Nature of Start Businessman and Service Strategy



글 / 鄭 五 和

(Jeong, O Hwa)

식품기술사, 한국외식경영연구소장,
중소기업청 수원소상공인지원센터 컨설턴트
E-mail: hifood@hihome.com

In starting business, most of all nature of the management are essential. To be successful in start business, you need to unique service, maximum capital, distinguished item. I would like to describe the service strategy and the nature of small capital manager.

지금 사회는 창업의 열풍으로, 살아 남기 위하여 몸부림치고 있다. 그 중에서도 소자본 경영자의 자질이 무엇보다도 아주 중요하며, 경쟁시대에서 남보다 뛰어난 아이템이나 자본력, 특정한 서비스가 아니라면 오늘날 살아남기가 어려운 때이다.

또한 이러한 목표관리와 도전을 위한 창업자의 정보 수집과 서비스전략이 한층 중요하다. 본 자료를 통하여 소자본 경영자의 자질과 서비스전략을 기술코자 한다.

1. 소자본 창업자의 자질

창업을 준비하는 자나 현재 사업장을 운영하는 경영자나 모두 시대 감각에 맞게 사업장을 이끌어 갈 자세가 되어 있어야 한다. 성공을 했거나 실패를 했다 하더라도 경영자는 근본적인 자세가 되어 있지 않다면 무용지물이다.

인간은 욕구가 끝이 없을 정도로 변화를 좋아하고, 또한 정신적 쾌락과 물질적 소유를 원한다. 이러한 환경 속에서 소자본 창업자는 근본적인 자세가 무엇인지를 먼저 알고, 사업에 임하여야 할 것이다. 누가 뭐라 하든 경영자는 각자의 철학이 있겠지만, 그러나 사회적 도덕적으로 창업자의 자세는 반드시 베풀고 봉사하는 정신에서부터 시작되어야 한다.

1.1 머리말

창업자의 자세는 먼저 창업자의 성격과 본인만이 가진 취미에서부터 시작되고, 이에 따라 경영관리로 이어져야 한다. 우리는 어떤 업소를 방문했을 때 “이 업소는 경영자의 방침대로 참 잘 되었구나”하면서 느낄 때가 있는가 하면, 때로는 “이 업소는 경영자부터 종업원까지 뭐 이래”하면서 불평 불만으로 가득 차 나올 때가 있다. 고객들의 소리에 경영자는 귀기울여야 할 것이다.

1.1.1 창업자의 기본적인 자질

업소가 경쟁력을 확보하기 위해서는 뛰어난 전략과 앞서가는 기술력, 경영자의 리더십 등 여러 가지 경쟁요소를 갖추고 있어야 한다.

이 같은 경쟁요소를 최대한으로 발휘하기 위해서는 결코 빠뜨려서는 안되는 것이 경영자의 기본적인 자질이다.

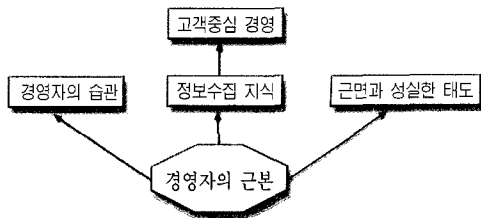
- (1) 자본, 기술, 사람으로 사업을 성공적으로 이끌어 가는 책임과 태도(Attitude)
- (2) 고객중심 가치경영 정신으로 근본을 내 세우는 습관(Habit)
- (3) 근면하고 성실한 생활 태도(Diligence)

(4) 정보 수집을 위한 지식(Knowledge)을 겸비하고 창조적인 기술 혁신(Skill)

1.1.2 소자본 창업과 경영

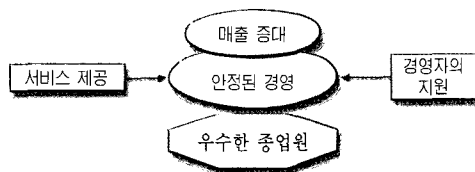
(1) 자본력 확보

- * 돈으로 해결해 보겠다는 생각은 금물이다. 평소에 축적한 지적·물적 재산을 성공을 위해 과감히 투자한다.
- * 자기 자본력을 최대한으로 활용하여 사업에 생명을 걸어야 한다.



<도표 1> 창업자 자질

- * 2등 기술적 자본도 모방하여 으뜸 기술자본력으로 성장시켜라.
- (2) 종업원 교육과 서비스관리
 - * 우수한 종업원은 업소의 주력 매출원이다.
 - * 완벽한 종업원의 교육만이 완벽한 서비스를 제공하고, 단골 고객을 확보한다. 종업원한테 잘해라. 그리고 경영자의 굳은 규칙을 바꿔 조직의 사기를 높여라.
 - * 경영자도 종업원 이상으로 뛰어야 생존의 경쟁에서 살아 남을 수 있다.
 - * 업소의 분위기에 맞게 최적의 서비스를 제공하라.



<도표 2> 종업원의 교육

(3) 사업장 선택과 투자유치

- * 사업장은 정말로 신중하게 선택하여 결정할 경영자의 판단이다. 업종에 맞는 입지만으로 50%는 영업의 활동을 한 셈이다.
- * 사업이 될 아이템이라면 과감히 투자하라는 이야기는 허망한 이야기이다. 남이 나의 사업을 해 주는 법은 없다.



<도표 3> 창업자의 선택

(4) 업소의 진단과 정보수집

- * 매일 업소를 진단하여 수정하라. 이것만이 경쟁 속에서 살아 남는 유일한 도이다.
- * 수익성 없는 사업모델이라면 즉시 전환해야 한다.
- * 정보 수집으로 시대에 맞는 주력 상품을 개발하라.
- 소비자 디지털에 맞게 퓨전마케팅(Fusion Marketing)을 펼쳐라.
 - 즐거움(Fun), 가치(Utility), 안전(Stability), 개성(Identity), 디지털(On-Line Digital)
- * 사업의 아이템을 잡으려면 서로 다른 국제적 트렌드(동향: Trend)를 읽어야 한다.

(5) 홍보와 마케팅전략

- * 우리 업소를 어디에 무엇을 알릴 것인가, 그리고 고객에게 이익을 줄 것인가를 먼저 알고 홍보하라.
- * 상호와 간판을 통하여 가장 먼저 고객을 접하게 하는 수단으로 발판을 만들어라.
- * 좋은 이름 하나로 2배, 3배의 매출을 올린다. 상호는 강력한 마케팅의 수단이며, 최고의 광고이다. 상호는 사업주체의 이념을 담아내는 경영이념의 2차적 표현이기도 하다.
- * 어떤 방법으로 상품과 원료를 구매하고, 제조

기술 자료

가공하여 유통시켜 기대 매출을 올릴 것인가가 또한 중요하다.

- * 불량품 관리와 원·부자재관리, 상품 클레임 (Claim) 처리가 또한 중요하다.
- * 현대적 마케팅관리는 업소에 이익을 준 만큼 차별화한 고객관리가 성공을 부르는 것이다. 국제적인 시대에 모든 고객을 평등보다는 차별화한 서비스로 응대하여야 한다.
- * 1%라도 매출을! 1%라도 절약을! 1%라도 고객에게 서비스를! 실천하는 업소가 되자.

1.1.3 소자본 창업자의 업종별 특징

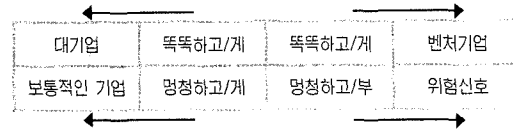
〈도표 4〉 업종별 창업자의 관리

구분	특질과 중점관리	비고
서비스업	친절과 서비스, 몸가짐, 태도, 사업장 환경, 고객의 수준에 맞추기, 정보 제공, 기쁨과 만족	교육사업, 컨설팅, 기술적 서비스, 기타서비스업
음식업	서비스와 친절, 메뉴의 맛과 분위기, 메뉴의 향과 색상, 조적감, 건강관리-효능관심, 가격과 만족도	
도소매업	에매한 가격, 디자인과 색상, 제조업소와 브랜드, 품질과 성능, 유행과 동일 상품관리, 신상품 홍보, 진열과 조명관리, 사후 AS관계, 계조회사 등	
건설업	품질과 견고함, 디자인, 편리성, 기능, 작업의 동선 수리 편리성, 환경	인테리어 및 공사
보건업	진료시간, 양심적, 전문의	영수증 발급

1.1.4 창업자의 경영철학

창업자의 경영철학과 경영의 신조로 사업장을 이끌어 가야한다. 나의 사업은 남이 해주는 것이 아니라, 내 자신이 운영해 성공길에 도달하여야 한다.

- (1) 성공(success)한 경영자의 공통적인 사항
 - * 부지런하다 또한 검소하다
 - * 의지력이 있고 투철한 봉사정신
 - * 도전적이고 사업에 특질을 가진다
 - * 자기 능력에 따라 철저히 준비하는 자세를 가진다
- (2) 경영자의 업무처리 분석은 게으른 자와 부지런한 자로 구분된다.



〈게으른 자와 부지런한 자〉

1.1.5 창업자 자질의 문제와 향상

경영자의 자질을 스스로 지켜 가야한다. 본인의 적성에 맞는 사업을 해야 할 것이며, 과대적이고 문제시 되는 사업은 여러 소자본 거래처에게 피해를 주는 행위이므로 하나 하나의 행동도 신중히 해야 하겠다.

첫째, 거짓 없는 투명한 사업으로 이끌어 가고, 책임감 있는 오너(Owner)가 되는 것이 중요하다. 또한 프로정신으로 임해야 한다.

둘째, 국제적 감각으로 폭 넓게 검색하고 기획하여 국제적 무대를 겨냥한 마케팅을 펼쳐야 하겠고, 어느 정도의 외국어 구사능력도 준비해 두어야 한다.

셋째, 창업자의 자질을 완벽하게 갖추고, 정성을 다해 경영자의 역할을 해 내기 위해서는 정확한 판단력, 확실한 결단력, 왕성한 의욕, 합리적인 사고방식, 근면하고 성실한 태도 등이 필수적인 조건이라 하겠다.

넷째, 창업자가 가장 중요한 창조적 성취를 이루는 일은 쉬지 않는 자기 혁신, 앞을 내다보는 선견지명, 미래 지향적인 경영방식, 샘이 솟는 듯한 이노베이션의 창업 창출이다.

끝으로 경영자만이 할 수 있는 특질을 잘 살려 순차적인 서비스제공과 매출증대를 위한 노하우(Know How)로 한 차원 높은 사업을 영위해 가야 하겠다.

2. 창업자의 서비스전략

창업자가 업소를 개점할 때부터 고객을 위한 최

고의 서비스를 유지해가야 한다. 고객 만족 경영을 잘 지키고 실행하는 경영자는 반드시 성공할 것이며, 이로 인하여 매출의 상승효과를 가져오게 될 것이다. 서비스 전략만이 창업자나 종업원, 고객 등 모두에게 기쁨과 만족을 안겨 줄 것이다.

고객의 마음을 움직일 수 있는 서비스가 무한 경쟁시대를 헤쳐가기 위한 생존전략이라는 것을 깊이 인식하고 경영자부터 실천하는 동기유발이 필요하다.

2.1 전략적 서비스 경영

고객에게 기쁨과 만족을 서비스할 때 최고의 서비스에너지가 창출된다. 고객의 만족지수가 곧 사업체의 경쟁력 지수가 될 수 있다. 고객의 만족지수를 높이기 위해서는 경영자서부터 일선 근무자에 이르기까지 고객 중심적 사고로 무장되어야 한다.

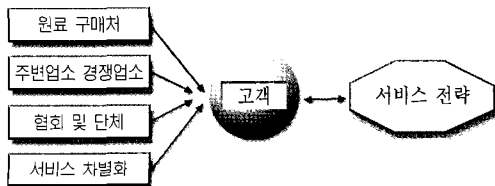
첫째 나에게 일자리와 임금을 주고 있는 사람이 바로 우리의 고객이다.

둘째, 고객이 우리사업의 핵심요원이다. 고객이 없으면 우리도 없다

셋째, 고객의 호출은 우리에게 주는 큰 은혜이다. 넷째, 고객은 절대로 우리가 속일 수 있는 수준에 있지 않으며 상대가 아니다.

다섯째, 고객의 기쁨과 만족을 위해 봉사하는 것은 매우 영광스럽고 떳떳한 천직이요, 소명이다.

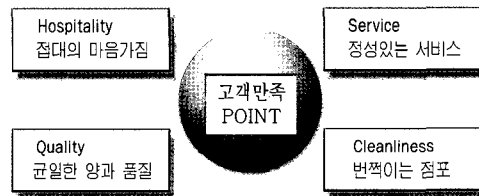
경영자는 고객만족 경영을 효과적으로 수행하기 위해서는 최일선에서 근무하는 종사자들이 고객 중심적 사고로 생활할 수 있도록 제도와 교육 활동이 뒷받침되어야 한다.



<도표 5> 고객관리 서비스

2.1.1 업소의 서비스 향상법

* 고객이 업소를 방문하여 상품과 서비스에 만족하게 되면 대가를 지불하게 되는데 이러한 서비스를 받아 본 고객이 다시 찾아왔을 때 고객에 대하여 흡족한 기쁨을, 밝고 청결한 점포를, 따뜻한 정성을 담은 서비스를 반드시 제공하여야만 한다. 고객의 입장에 서서 한사람 한사람이 정성어린 서비스전략을 구사하는 것이 가장 중요하다.



<도표 6> 고객만족을 주기 위한 포인트(Point)

* 늘 고객을 소중히 하는 마음가짐과 좋은 품질, 만족한 상품을 제공하며 정성이 담긴 서비스와 청결하고 향기 있는 점포로 고객에게 선보인다.

* 경영자와 종업원들간에도 예절과 행동 규범을 철저히 지킨다.

* 거래처 업자와 업무 차 온 방문고객(견학하러 오는 사람)에게도 최대한의 서비스를 해야만 한다. 그들도 고객이 될 수 있다.

* 매출액은 종업원의 스마일(Smile)작전과 부메뉴(Side Menu)에 있다.

* 철저한 서비스 실천만이 성공을 완전하게 이끈다. 실수는 고객 앞에서 인정되지 않는다.

2.1.2 미소와 인사로 서비스 극대화

찾은 고객에게 밝은 미소와 명랑한 인사로 업소의 좋은 이미지를 심어 주도록 한다.

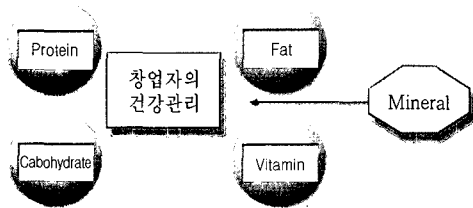
2.2 서비스를 위한 창업자의 건강관리

오늘날 살아가면서 아주 소홀히 하기 쉬운 것이

기 술 자 료

건강 일수도 있다. 건강이 아주 중요하면서도 평소 때 별로 관심을 가지지 못할 때가 많다. 우리의 건강을 잘못 알고 있거나, 균일한 영양관리를 하지 않으면 지금까지는 탈 없이 살아왔지만, 세월이 가고 나이가 들면 면역성이 떨어져 몸이 쇠약해지고 병이 들며, 체격도 사람에 따라서 급격한 변화가 오기도 한다. 창업자가 성공적인 사업을 이끌어 가기 위해서는 건강한 체력을 길러야 한다. 사업의 운영은 바로 경영자의 건강한 체력이 뒷받침이 되어야 한다.

경영자는 지금 자신이 가진 건강을 보다 잘 관리하여 사업을 성공으로 이끄는 기회가 되길 바라면서 식생활의 중요성과 매일 적절한 운동이 요구되며 건강관리와 체력을 반드시 유지해야만 한다.



〈도표 7〉 건강관리의 영양소

3. 맞는 말

창업자에게 있어 성공을 위한 최선의 조건과 방법은 경영자의 자질과 서비스전략이 우선되어야 할 것이며, 이를 뒷받침하기 위해서는 경영자의 건강관리도 무엇보다도 중요하다고 하겠다.

그럼 창업을 위한 성공포인트를 알아보면

- 1) 경영자 자신을 분석(기술, 경험-능력, 서비스 정신 등)해 보라
 - ◆ 끝까지 고객 우대와 신화적 서비스를 제공하지 않으려면 아예 창업을 하지 않는 것이 좋다.
 - ◆ 서비스를 차별화하고 경쟁에 추진력을 갖게 하라
- 2) 신중 메뉴 정보수집과 입지에 따라 과감하게 변신하라

- ◆ 특종 아이템을 발굴하라. 남이 하지 않는 아이템으로 틈새시장을 공략하라.
 - ◆ 발자국과 말소리가 많은 곳의 입지를 선택하라.
 - ◆ 시대발전에 맞는 업종과 인터넷 접목상품을 택하라.
 - ◆ 아이디어가 떠오를 때 즉시 메모하여 상품화하고 수익성 있게 가공하라.
 - ◆ 기존상품을 토대로 신제품을 발굴하라. 흥미-적성 소재로 접근하라.
 - ◆ 발굴 아이템이 신중인지 검색하라, 반짝이는 아이템은 금물이다.
- 3) “사업은 내가 하는 것이다”라는 것을 잊지 말고 생명을 걸고 도전하라.
 - ◆ 실패는 죽음이다. 매출을 위한 모든 홍보를 동원하라.
 - ◆ 자기 품목에 전문가 되어라. 언젠가는 전통과 원조로 인정받게 된다. 검소하고, 절약하고, 재 활용하며, 마케팅을 위한 이벤트를 행하고 철저히 기획하라.
 - 4) 가격파괴와 홍보는 이렇게 하라
 - ◆ 여유 현금이 없어 홍보 및 서비스를 중단하려면 여기서 그만 뒤라.
 - ◆ 경쟁 폭탄 세일을 피하고, 대형 시장 유입고객을 최대한으로 활용하라.
 - 5) 새로운 계절적 마케팅 구축과 정기적인 이벤트 행사를 구상하라.
 - ◆ 음식업은 조리법과 고급인테리어가 큰 매출을 항상 올려주지 않는다는 것을 기억하라. “돌부처의 마음까지도 움직일 수 있는 고객 친화적 서비스 기법으로”
 - 6) 브랜드가 항시 나의 업소를 집중 공격하고 있어 항시 공격적 마케팅으로 대응할 준비가 되어 있어야 한다

(원고 접수일 2001. 2. 12)