

할인점에 부는 제품·서비스 차별화 바람

제품·프로모션 충실화 통해 매출 증대 꾀해

〈취재·김미선〉

이마트, 롯데 마트, 홈플러스를 포함한 국내 5대 할인점은 올해 40~44개 안팎의 점포를 출점할 계획이라고 밝혀, 올해도 할인점 바람이 매섭게 몰아칠 것으로 예상된다. 그러나 올해와 내년을 기점으로 국내 할인점 시장이 사실상 포화상태에 돌입할 것이라는 분석이 지배적이다. 따라서 할인점들에 위치한 인스��어 베이커리들은 양적 성장보다는 질적 성장 및 브랜드 인지도 강화를 통한 점당 매출 증대로 방향키를 서서히 돌려 나가고 있다.

■ 이마트 - 데이앤데이



조선호텔 베이커리 데이앤데이에게 2002년은 '대고객 마케팅'의 원년으로, 적극적으로 이미지 메이킹 작업에 착수한 한해였다. 작년 한 해 이 업체는 기존 대면형 점포를 할인점 내 개별 점포로 리뉴얼하는 작업을 진행해 고급스러운 인테리어를 통한 고객 신뢰감 상승을 꾀했다.

올해 데이앤데이는 그러한 전년의 사업 방향을 보다 강화하면서 고객에게 '고품질'을 확실히 부각시킨다는 전략을 수립했다. 이에 따라 제품의 질을 대폭 강화하고 이에 맞게 포장재 또한 고급스럽게 리뉴얼할 예정이다.

이 업체는 인스��어 베이커리 특성상 취약할 수밖에 없는 고객 충성도를 끌어올리기 위해 이마트 고객을 주로 공략하는 타깃 마케팅을 전개할 예정이며, 점포별·지역별로 기법에 차이를 두는 밀착형 마케팅을 추진 중이다. 이를 위해 이마트 내에 대형 사인물을 설치해 브랜드 인지도를 높이고 주부 모니터링 제도, 빈번한 설문 조사 등을 통한 소비자 구매 패턴을 보다 과학적으로 자료화하기로 했다.

할인점 업계 국내 1위를 달리고 있는 이마트는 올해 많게는 13개까지 점포를 증설할 예정이다. 따라서 데이앤데이 또한 60여개 점포를 확보하게 되며, 이러한 양적 성장에 질적 성장이 더해진다면 올해에도 업계 1위의 자리는 더욱 공고해질 것으로 전망된다.

■ 롯데 마트 - 브랑제리



(주)스위스 브랑제리의 '브랑제리'는 운영 시스템을 정비하고 매장 관리 기술을 향상시켜 제품 충실화에 박차를 가할 예정이다. 이를 위해 매장

별·일별·요일별·시간대별 매출 추이 분석 등의 데이터를 토대로 작성된 생산 스케줄을 마련해 두고 엄격하게 적용해 나가기로 했다. 이는 본사 정책과 상관없이 실시되는 저가 할인 판매의 효율적 통제와 매장마다의 일정한 폐기율 유지에 도움이 될 것으로 기대된다.

일본 시끼시마 제빵회사의 기술과 경영 노하우를 도입해 국내 시장에 접목한다는 계획도 추진중이다. 선진 제품 매뉴얼은 사내 여사원 모니터링을 통해 선별적으로 도입하며, 고객 응대 등 서비스 부문에서의 벤치 마킹도 활발하게 진행할 계획이다.

올해에는 특히 빵과 함께 즐길 수 있는 잼, 쿠키 등 구색 상품을 위한 독립적 매대 마련을 앞두고 준비가 분주하다. 스위스의 세계적인 식재료 브랜드와 제휴를 통해 제품을 공급받으며 올해 초부터 시판에 돌입한다.

■ 홈플러스 베이커리



홈플러스는 요즘 가장 약진이 돋보이는 할인점이다. 지난 1월 3일 부천 상동점 오픈으로 전체 점포수가 22개로 늘어났으며, 올해에도 많게는 10곳이 추가 오픈할 예정이어서 발빠른 성장이 예상된다. 이곳 베이커리는 홈플러스가 할인점 중 점당 매출이 최고 수준이어서 이에 따른 매출 연계 상승을 기대하고 있다. 부천점 오픈시에는 롤 케이크 '1+1 행사'와 식빵 가격 반반 이벤트 등 공격적인 오픈 기념 프로모션을 진행해 눈길을 모았다.

이 업체는 지역별 슈퍼바이저(Supervisor) 제도의 시행 또한 면밀히 고찰중이다. 정확한 공정과 고급 원재료 사용 원칙을 엄수해 제대로 된 제품을 만들어 내고, 점당 인력 수급을 원활히 하기 위해서는 꼭 필요한 제도라 판단, 적절한 시행 시기를 모색하고 있다. 아이스크림 케이크, 썬빵·썬 케이크 등 타사와 차별화된 제품 기획에도 주력해 홈플러스 베이커리만의 특화 제품을 만들어낼 계획이다.

<표> 주요 인스��어 베이커리 매출 및 가맹점 동향

업체명	2002년			2003년	
	점포수	매출액	전년대비 신장율	예상 점포수	예상 매출액
데이앤데이 / 이마트	46	650	30%	60	800
브랑제리 / 롯데마트	32	240	68%	40	300
홈플러스 베이커리	21	220	90%	32	350

*자료는 각사의 발표에 의한 것임. '까르푸'는 자료 미제공으로 누락.

단위 : 점포수(개), 매출액(억원)