

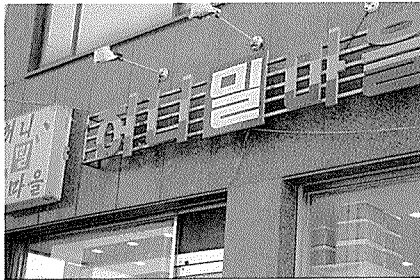
'이벤트 매뉴얼 for 매출 UP' 지면은 일선 제과점에서 성공적으로 실시되고 있는 고객 이벤트를 그 준비 과정부터 마무리까지 매뉴얼화해 제시하는 코너입니다. 모쪼록 점포 운영에 도움이 됐으면 하는 바람입니다. 더불어 자신의 점포 혹은 타 점포라도 매출 향상에 도움이 되는 이벤트거리를 갖고 계시면 언제든지 저희 「월간 베이커리」로 추천해 주십시오.

Ⅲ. 적립이 필요 없는 상시 할인 쿠폰

10% 환불 쿠폰, 허니 밀마을

“쿠폰 챙겨 주세요. 여기서 빵 사두고 가면 마누라가 쿠폰부터 내놓으라고 성화라서...”
 중년의 신사가 계산대에서 껄껄 웃으며 얘기한다.

쿠폰 제도를 도입하면서부터 매출 상승은 둘째치고 손님들과 더 많은 대화가 오고가게 돼 훨씬 더 만족스럽다고 주인은 전한다.



강화군청 주변에 위치한 작은 제과점, 「허니 밀마을」. 5~6평 남짓한 매장에서 평일 매출 70만원대를 꼭꼭 기록하는 실속 있는 점포다.

이곳의 오너 셰프 정성래씨는 품질을 뒷받침하는 다양한 마케팅을 점포가 성공적으로 시장에 정착케 한 첫번째 요인으로 꼽았다. 그중 '10% 환불 쿠폰'은 「허니 밀마을」이 자랑하는 매출의 일등 공신. 「허니 밀마을」의 사례를 통해 할인 쿠폰 시행에 있어서의 유의점을 점검해본다.

<취재·김미선>

First, 시행 전 단계

① 쿠폰 도입을 검토한다.

주부 고객이 많은 주택가 점포라면 보다 적극적으로 쿠폰 도입을 고려해 볼 필요가 있다. 할인 쿠폰 문화는 IMF 이후 적은 가격 폭에도 민감한 반응을 보이는 주부층을 중심으로 본격적으로 확산된 것. 따라서 주택가에서의 쿠폰 도입은 그 효과를 극대화시킬 수 있다.

② 할인율을 결정한다.

고객들이 체감할 만한 수준의 할인율은 두 자리대. 8%와 9%, 9%와 10%는 둘 다 1%의 동일한 차이를 나타내지만, 고객들은 후자의 경우 전자보다 할인폭이 2~3배 더 큰 것으로 받아들여지게 된다. 쿠폰 회수율이 절반을 넘지 않는다는 점을 감안할 때 할인율을 10%로 적용해도 손익에 크게 영향을 미치지 않는다.

③ 쿠폰을 인쇄한다.

쿠폰은 한번에 4만장씩 인쇄 가능하다. 일일 입점 고객이 평균 110명 정도인 「허니 밀마을」에서 4만장의 쿠폰을 모두 소진하려면 대략 20개월 정도가 소요된다. 종이질과 쿠폰 크기, 컬러 적용 정도에 따라 다르겠지만, 이곳에서 사용하는 쿠폰의 4만장 인쇄 단가는 22만원으로 저렴하다.

Tips for Coupon-Making

● 사용 기한을 정한다.

할인을 무기한으로 적용하는 것보다 1달 정도의 사용 기한을 정해두면 고객들의 구매 심리를 더욱 촉진할 수 있다. 쿠폰에 적혀진 사용 기간을 보면서 고객들은 '기한 내에 써야 한다'는 등 구매에 관한 생각을 계속 인지하게 된다.

● 인쇄 종이는 쉽게 파손되지 않는 재질이여야 한다.

재사용이 가능하지 않고 상시화된 쿠폰이므로 색깔이 너무 화려하거나 재질이 고급스러운 종이를 사용할 필요는 없다. 그렇다고 제작비 한푼 아끼려고 쉽게 찢어지는 재질의 종이로 인쇄해서는 안된다. 고객이 소지하던 중 찢어지면 쿠폰이 고객에게 부여했던 구매 동기는 일순간 사라지는 것. 질 나쁜 쿠폰의 이미지가 점포 전체 이미지와 겹쳐질 가능성도 배제할 수 없다.

● 쿠폰의 규격은 명함 크기가 적당하다.

크기가 너무 크면 소지하고 다니기 힘들어 고객들은 오히려 쿠폰 자체를 거추장스럽게 여기게 된다. 그렇다고 너무 작게 만들면 쉽게 분실할 우려가 크다. 명함 크기가 지갑에 넣기도 좋고 일반인들에게 가장 익숙해 적당한 쿠폰 규격이다.

● 점포 CI에 입각해 디자인한다.

점포의 전체 이미지와 부합하는 쿠폰을 제작한다. 점포 메인 컬러까지 적용하면 쿠폰 발행비가 크게 높아지므로 간단하게 로고와 마크만 적용해 디자인해도 무리가 없다.

Second, 시행 단계

① 플래카드를 설치한다.

「허니 밀마을」은 쿠폰 도입과 동시에 '구입 금액의 10%를 돌려 드립니다' 라는 문구의 플래카드를 제작해 매장 전면에 설치했다.

② POP를 작성한다.

「허니 밀마을」이 1997년 할인 쿠폰을 강화군에 도입할 당시만 해도 그 지역 고객들에게 쿠폰 제도에 대한 인식이 그다지 높지 않았다. 이에 업주는 쿠폰 사용의 장점과 유의점을 담은 POP를 제작해 매장에 게시해 두었고, 이러한 점은 고객들에게 동기를 유발시키는 좋은 계기가 돼 일방적인 홍보성 문구보다 확실한 효과를 얻었다고.

③ 무료 시식회 실시

「허니 밀마을」은 쿠폰 발행을 기념하는 무료 시식 행사를 연계 실시했다. 할인 쿠폰 발행을 널리 알리기 위해 고객을 끌어 모으는 역할을 노린 것. 일반적인 신제품 시식 행사와 달리 자기 점포에서 가장 자신 있고 인기 좋은 제품으로 품목을 구성했다. 일단 고객에게 제품의 우수성을 확보해야 쿠폰 발행 효과도 빛을 발할 수 있기 때문.

④ 계산과 동시에 쿠폰을 발행한다.

총액의 10%를 계산해 금액란에 바로 수기(手記)해 쿠폰을 발급한다. 쿠폰 소지 고객의 구매 경우, 쿠폰 할인액을 제외한 현금가에 대해서만 할인을 적용한다.

쿠폰 발행의 예) 구매액	10,000원
고객이 소지한 쿠폰 할인액	1,000원
현금 지불액	9,000원
<hr/>	
쿠폰 발행액	900원

Third, 시행 정리 - 확실한 매출 통계 자료를 작성한다.

「허니 밀마을」은 매일매일 쿠폰을 발행하고 수거한 수량과 금액은 물론 입점객 수를 산출해 자료화하고 있다. 이러한 분석을 통해 2002년 전체 쿠폰 회수율은 44.3%로 절반에 못 미치며, 쿠폰 회수액이 전체 매장 매출에 차지하는 비율은 고작 2.7%에 불과하다는 사실을 밝혔다.

이 점포는 금전 등록기를 이용해 판매 날짜와 시간은 물론 할인과 쿠폰 적용 등의 계산을 손쉽게 하고 있으며, 입점객, 매출 등의 경영 자료를 보다 정확하게 산출한다. 이와 같이 금전 등록기를 사용하면 판매 자료의 통계와 함께 계산시 고객 대기 시간이 단축되는 이점도 있다고.

●매장 POP의 예●

「허니 밀마을」 10%
환불 쿠폰을 사용하시려면...

1. 유효 기간 등의 쿠폰 내용을
꼼꼼히 체크해 주십시오.
2. 할인 혜택을 받고
라이구매하시는 것은 금물입니다.
3. 의문점이 있으면 언제든지
문의해 주십시오.



●할인 쿠폰 시행시 유의점!!●

하나, 사은품 지급·정기 세일 등 이벤트 기간에는 쿠폰 발행을 중단한다.

둘, 직인 날인 등의 방법으로 간혹 발생하는 쿠폰 위조의 가능성을 사전에 차단한다.

셋, '끼워 팔기' 보다 '할인 쿠폰' 이 고객 입장에서 훨씬 이익이라는 사실을 인지시킨다.

※삼성 ER-8710



「허니 밀마을」에서 사용중인 금전 등록기. 날짜, 시간, 세금액, 판매원 번호, 품목, 할인·할증, 쿠폰까지 등록 가능하다. 또한 시간대별·일별·월별로 영업 실적을 정산할 수 있는 프로그램이 있어 매출 자료 구축에 효율적이다.

● 상시 할인 쿠폰, 이런 점이 좋아요! ●

효과 1. 신규 고객의 고정 고객화에 도움이 된다.

10% 할인 쿠폰은 '끼워 팔기'보다 고객에게 점포를 다시 방문케 하는 동기를 유발시켜, 재구매율을 높이는 원동력으로 작용한다.

효과 2. 고객의 구매 사이클이 짧아진다.

상시 할인 쿠폰은 종전의 포인트 누적 할인과 달리 고객이 기다릴 필요 없이 다음 구매시 바로 사용할 수 있다. 사용 기간을 한정해 두면 고객의 구매 심리를 더욱 촉진할 수 있다.

효과 3. 점포 이미지가 개선된다.

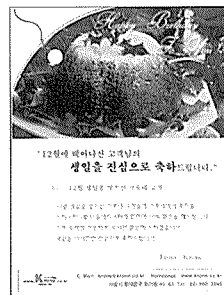
할인 쿠폰의 지급은 전체 가격대를 낮게 하는 것이 아니라 충성도 높은 고객에 대한 가격 서비스 개념이다. 「허니 밀마을」은 고객들에게 이익을 되돌려준다는 마음으로 할인 쿠폰을 도입했고, 쿠폰을 발행하면서 고객들과 대화가 오고가게 돼 친근한 이미지로 자리매김 했다고.

<표>「허니 밀마을」 쿠폰 회수에 관한 자료

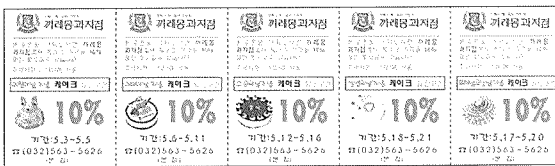
	2000년	2001년	2002년
쿠폰 회수율(%)	42.5	48.5	44.3
전체 매출 대비 쿠폰 회수액 비율(%)	3.0	2.9	2.7

● Special Coupon ●

◀ 인천 가정동에 위치한 「까레몽과자점」은 작년에 특별한 쿠폰 행사를 마련했다. 케이크 소비가 부쩍 증가한 가정의 달 5월을 겨냥한 케이크 할인 쿠폰. 홍보용 전단으로 만들거나 지역 정보지에 실는 형태로 배포됐다. 어린이날·어버이날 등 특정 기념일 전후 3일 정도로 기한을 정했고, 그 기한은 되도록 서로 중복되지 않도록 했다.



◀ 인터넷 홈페이지를 운영 중이라면 따로 DM을 발송할 필요 없이 「게시판」에 쿠폰을 올려 두고 고객이 직접 출력해 사용하도록 한다.



▶ 생일을 맞은 고객에 대한 10% 할인권도 발행하고 있다. 고객의 생일이 있는 한 달 동안 전 제품에 대해 10% 할인이 가능한 쿠폰. 회원으로 등록된 고객에게 생일 축하 카드와 함께 DM을 발송한다.

