

“고객의 니즈에 최우선 순위를 두어야 합니다.”

장기적인 경기 침체로 내수시장 회복에 꽤 많은 시간이 걸릴 것 같다고 합니다. 소비심리와 매출은 최저 수준으로 떨어지고 일부 원·부재료의 값은 더 오른다고 들썩거립니다. 덕분에 모든 사람들이 사는 게 무척 힘들어졌습니다. 장사하기가 너무 어려워졌고, 열심히 한 것 같은데 남는 건 별로 없게 됐습니다.

환경은 급격히 변화되고 있습니다. 이제 현대인은 무한경쟁의 극한 생존경쟁을 해야 하는 벼랑 끝에 서있습니다. 환경이 이렇다고 한숨만 쉬고 남의 탓으로 돌리려 하면 상황은 조금도 달라지지 않을뿐더러 자신에게 이익도 되지 않습니다.

성공을 위해서는 늘 희망적인 생각과 긍정적인 말, 적극적 실천이 필요합니다. 무슨 일을 할 때 가장 중요한 것은 정성을 쏟는 것과 고객을 만족시키는 것이라 할 수 있습니다. 어떤 일이든 몰입하지 않고는 좋은 결과를 얻을 수 없기 때문입니다.

또 다른 중요한 것은 스스로를 끊임없이 새롭게 가꾸어 만들어가는 것입니다. 자기 경쟁력을 갖추기 위한 노력을 끊임없이 해야 한다는 말입니다. 지금은 개인 경쟁시대입니다. 개인의 경쟁력으로 살아남을 수 있느냐 없느냐가 무엇보다 중요해졌습니다.

자신과 점포를 일류 브랜드로 만들어야

개인 및 점포 간 경쟁이 치열해지면 다른 사람들은 어떻게 하고 있는지 한 발짝 옆으로 비껴서 볼 필요가 있습니다. 잘되는 점포를 벤치마킹하며 ‘나도 저렇게 성공해야지’ 하는 새로운 의지가 필요합니다. 그렇다고 남들과 똑같은 방식을 취한다면 우위를 확보하란 여간 어려울 것입니다.

치열한 경쟁시대에는 자기 자신을 일류 브랜드로 만들어야 합니다. 무조건 열심히 하는 것 이상의 그 무엇이 더 필요하다는 것을 뜻합니다. 이제는 열심히 하는 것은 기본입니다. 거기에 플러스알파가 더해져야 하는데 바로 자신과 점포를 일류 브랜드로 만드는 것이라 할 수 있습니다.

남들이 다 알아주는 일류 브랜드는 결코 하루아침에 그냥 만들

어지지 않습니다. 수많은 땀과 노력이 있어야만 누구에게나 인정받는 일류 브랜드를 만들 수 있는 것입니다. 그것은 나 자신과 점포의 메시지를 어떤 방법을 통해 고객에게 어떻게 알릴 것인가를 고민해서 얻은 소중한 결실이라고 할 수 있습니다. 인사를 어떻게 할 것인가부터 웃는 표정, 복장, 고객에 대한 태도 등에 이르는 모든 과정이 일류 브랜드로 만들어가는 중요한 부분들입니다. 또 잊지 말아야 할 것은 일류 브랜드 이미지에 악영향을 주는 요인은 어떤 것이 있는지 찾아 과감한 개선을 해야 한다는 것입니다.

고객에게 최우선 순위 두어야

요즘 같이 불황이 이어질 땐 무엇보다 자기 점포만의 독특한 판매 전략이 필요합니다. 적절한 광고문구(POP), 갓 구운 제품의 시식, 지속적인 신제품의 생산 등 여러 가지 방법을 모색해야 할 것입니다. 신제품 개발의 기준은 기술이 아니라 고객의 니즈에 두어야 할 것입니다. 고객에게 최우선 순위를 두고 고객이 무엇을 찾는지 먼저 알아야 합니다. 고객을 친절하게만 대하려 하는 것보다는 고객에게 제품의 특성이나 장점에 대해 정확하게 설명해 주는 것이 필요합니다. 그러기 위해서는 시장의 변화에 민감해야 하며 고객이 무엇을 원하는지 눈과 귀를 항상 열어두고 있어야 합니다.

이와 함께 각 유형의 고객응대 요령을 익혀야 됩니다. 우리는 고객을 만족시키는 것도 중요하지만 때에 따라서는 고객을 설득할 줄도 알아야 합니다. 모든 점포는 고객없이 점포는 존재할 수 없으므로 고객은 점포의 모든 것이라 할 수 있습니다. 좋은 고객을 만나려면 나 자신은 물론 점포도 고객을 반갑게 맞을 준비를 항상 철저히 해야만 합니다.

작은 것부터 고객 만족 실천

우리가 자신있게 내세울 수 있는 것은 부지런하고 정직한 손과 우둔한 머리뿐입니다. 우리 모두 아직 더 많이 일해야 되고, 땀을 흘려야 됩니다. 항상 고객을 만족시킬 제품과 서비스만을 생각하

“ 신제품 개발의 기준은 기술이 아니라 고객의 니즈에
 두어야 할 것입니다. 고객에게 최우선 순위를 두고 고객이
 무엇을 찾는지 먼저 알아야 합니다. 고객을 친절하게만
 대하려 하는 것보다는 고객에게 제품의 특성이나 장점에
 대해 정확하게 설명해 주는 것이 필요합니다. ”



고 살아야 합니다. 사람은 누구나 일터가 쾌적해야 일할 맛이 납니다. 작업환경의 쾌적성과 생산성은 결코 비례할 수 없습니다. 정리정돈을 철저히 하는 것은 물론이고 누가 보지 않아도 항상 손을 깨끗이 씻어 청결을 유지해야 합니다. 깨끗한 위생복과 모자를 착용한 후 정성을 다해 제품을 만들면 분명 고객들이 그 정성을 알게 됩니다.

제과점주는 정확한 원가계산을 하여 합리적인 판매가격을 책정할 줄도 알아야 됩니다. 제품이 좋으면 포장도 좋아야 합니다. '품질이 좋으면 그만이지' 라고 생각해서는 결코 일류 브랜드가 될 수 없습니다. 혁신이니 변화이니 라는 단어는 크고 대단한 것만을 지칭하는 것은 아닙니다. 실제로 혁신은 작은 것에서부터 시작됩니다. 점포에서 사용하는 행주를 깨끗이 하고 도넛 튀김기 계 주변과 오븐 환기구 주위의 기름때와 먼지부터 씻는 것으로 혁신과 변화는 시작되는 것입니다. 그런 다음 자신에게 외치세요. 난 잘할 수 있다고. 조금씩 좋아지고 있다고. 더 잘될 수 있다고!

중앙회와 지회 · 지부 공동 노력 필요

회원 여러분!

건강하면 무엇이든 할 수 있습니다. 우선 가족 모두가 건강해야 되고 별로 중요하지 않은 일에 헛된 시간을 보내고 있지는 않은 건지 자신을 들여다보십시오. 또 불필요하게 지출되는 항목과 비용절감 부분을 세밀하게 체크하십시오.

지금 당장 우리는 고정 고객의 확보, 좋은 품질의 제품, 이익 극대화. 이 세 가지에 적극 노력해야 됩니다. 살아남는 방법은 단 하나입니다. 지속적 이익을 내는 것입니다. 우리 모두가 추락하지 않으려면 중앙회와 지역 지회 · 지부의 공동의 노력이 필요하며, 회원들의 협회에 대한 다양한 의견이 절실히 요구되는 때입니다. 거창할 것도, 요란할 것도 없이 한결같은 마음으로 매사에 최선을 다하는 1인 공장장, 1인 점포 회원을 위한 카드 고객 할인 문제, 타업종보다 높은 신용카드 수수료를 인하문제, 인력난 해

소를 위한 교육기관과의 유기적 관계로 양질의 제과인 양성, 생산 판매의 각종 메뉴얼의 정립, 다양한 홍보기법 개발 등 수많은 과제들이 산적해 있습니다.

이런 모든 노력은 결과적으로 우리의 경쟁력으로서 고객, 회원 모두에게 평가받을 것이며, 회원 모두에게 만족을 줄 것으로 기대됩니다.

희망은 희망을 넣고, 절망은 절망을 부른다고 합니다. 좋은 친구를 만나려면 먼저 좋은 친구가 될 준비가 되어 있어야 합니다. 지지도록 일하고, 노력하고 열정적으로 생활하며 내일을 준비하는 것이 필요합니다. 사람은 자신이 생각하는 대로 모습이 되어 진다고 합니다.

오사카 상인들을 다음과 같은 기본 철학을 뺏속 깊이 새기고 있다고 합니다.

'장사를 하더라도 욕심을 부리지 않는다.

부귀하더라도 우쭐대지 않는다.

베풀더라도 공치사하지 않는다.

잘 되더라도 방심하지 않는다.

가난하더라도 깔보지 않는다.

한가하더라도 놀러다니지 않는다.

한 푼을 벌기 위해 천리를 간다.'

- 홍하상의 <오사카 상인들> 중에서 -

공공 언 땅 속에서도 파릇한 생명을 잉태하고 있는 겨울 땅의 의미를 되새기며 어제처럼 내일도 늘 배우는 마음으로 주어진 일에 최선을 다할 것을 우리 모두 다짐합니다.

건강과 행복이 늘 함께 하시길 기원하며 쌀쌀한 날씨에 감기 조심하십시오.

울산광역시지회장 황일하(황일하과자점 대표)