

## 지키는 실수는 안 해보는 것 보다 낫다

윤상복 강원 횡성군 분회  
(에텐양봉원 대표)

가난했던 집과 시골이 싫어 도시로 나갔다. 처음으로 공장일을 해가며 수년간의 직장생활과 제과회사의 영업주임으로도 일하는 등 차츰 자영업에 대한 자신감이 생겨 조그마한 식품가게를 운영하며 생활했다. 그러다가 아버님이 수십년간 해오시던 농사와 양봉일을 힘에 겨워하시므로 아예 도시 생활을 정리하고 고향으로 돌아와서 양봉 일을 함께 하기로 마음먹고 고향으로 돌아오게 되었다. 양봉은 자연과 아주 밀접하므로 처음엔 미처 벌이 따라주지 못해 꽃밭에서 많은 양의 꿀을

뜨지 못하는 일도 있었으며 어느 해는 풍년이 되어 많은 양의 꿀을 떠다 놓으면 미처 다 팔지 못하는 때도 있었다.

그 무렵부터 간간히 들려오는 벌꿀 수입개방이란 말들을 듣고 드림 채 도매로 납품만 하던 일에서 탈피해 소포장을 하여 소비자와 직 판매를 하기로 결심했다. 부모님의 반대도 무릅쓰고 100만원을 들여 포장디자인도 만들고 '에텐벌꿀'로 상표도 만들어 상표등록도 하며 고객의 기호에 맞는 상품으로 만들어 나갔다. 그러던 해 지금의 집사람과 결혼하여 이



러한 계획은 더욱 힘을 얻었고, 선물세트를 제작해 매년 명절이면 시내공장이나 사무실 등을 직접 견본을 가지고 찾아가 홍보한 결과 수백만원어치의 벌꿀이 한 번에 팔려 나가는 경험도 하였다.

그렇지만 이에 만족하지 않고 매년 20~30차례씩 서울 등 대도시에서 열리는 농·특산물 직거래 장터에 벌꿀을 직접가지고 가서 꿀맛을 보여주며 '에덴벌꿀'의 우수함을 알리는 일을 게을리 하지 않았다. 이렇게 집을 떠나 다니다 보니 집에 돌아와도 당시 3살짜리 큰 녀석은 낯선 아저씨 마냥 침대에 눕는 나를 발로 밀치게 됐고, 평소 좋지 않던 눈은 각막 이식수술로 겨우 하드렌즈를 착용할 수 있었으나 한 쪽 눈은 수술도 할 수 없는 난감한 상태에 야간운전을 할 수 없게 되는 상황까지 되었다.

또 양봉일도 너무 바쁘고 고객을 직접 찾아가는 것도 한계를 느끼고 있던 차에 주위에서 들려오는 "전자상거래를 하면 물건이 잘 팔린다."는 말에 솔깃해 '컴'자도 모르던 내가 무조건 거금 160만원을 들여 컴퓨터를 구입하곤 아버님께 심한 꾸중을 듣기도 했다.

하지만 곧장 전국적인 판매망 구축을 위해 홈페이지를 만들어야겠다는 마음을 먹고 여기

저기 알아보던 중 농촌진흥청에서 홈페이지를 무료로 만들어 준다는 소식을 듣고 직접 신청해 여러 날 동안의 밤샘 끝에 관련 자료들을 수집, 드디어 2000년 말 나만의 홈페이지를 갖게 된 것이다.

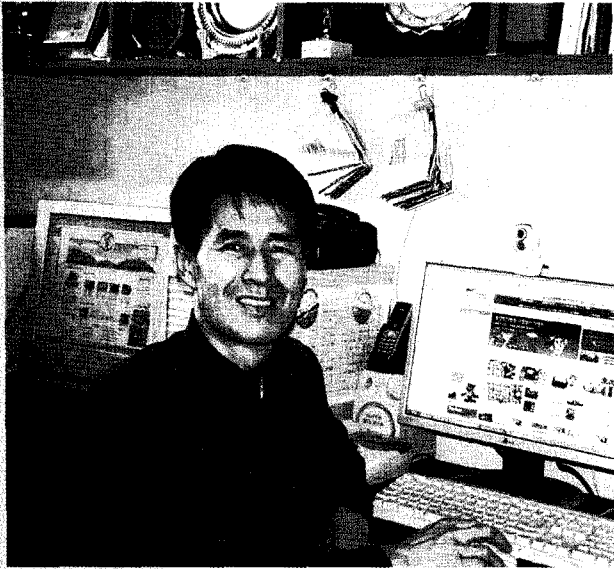
#### 홈페이지 운영 8년, 4천300여명의 회원

어느덧 홈페이지를 운영한지 8년이란 시간이 흐른 지금은 4천300여명이란 엄청난 숫자의 회원을 갖게 됐고, 매년 감자와 옥수수 등 허니팜의 농산물을 판매할 때면 하루에도 수십 건의 글들이 올라와 답 글을 다는데도 2~3시간씩 시간이 걸렸다.

그래도 '허니팜의 옥수수를 먹으려고 일년을 기다렸다'는 말들과 '직접 농사 지었다'며 쌀도 보내주시는 분, '안심하고 먹을 수 있는 농산물을 생산해 준 것만도 고맙다'며 계절따라 아이들 옷도 사서 보내주시는 분들을 보면 참으로 보람을 느낀다.

이렇게 게시판에 칭찬의 글과 농산물 예약에 대한 글들이 올라오다 보니 처음 방문하신 고객님들도 게시판의 글만 보고 '게시판의 글을 읽다가 영겁결에 주문을 했다'고 하신 분들도 있었다.

홈페이지를 방문하는 사람들이 어디선가 내



집을 찾아주신 손님이라 생각하니 한 분 한 분이 나에게서 굉장히 소중했다. 그래서 회원에 가입 하면 직접 전화를 걸어 목소리도 듣고, 어디서 어떻게 알고 허니팜 홈페이지에 오시게 되었는지 확인을 해야 직성이 풀릴 정도였다.

그리고 컴퓨터 화면 하나만을 놓고 대하다 보니 뭔가 삭막하단 생각이 들어 가끔은 글 주신 분들의 내용에 따라 '글 주셔서 너무 고맙다'며 직접 전화인사도 하고 여름철이면 한번 들려주실 것을 청했다. 실제 여름휴가를 맞아 강원도를 방문하게 되어 허니팜을 찾는 손님들은 최대한으로 시골의 푸근한 정을 느끼시도록 벌꿀가족 4대의 자랑인 99세의 할머니와도 자연스레 이야기하며 집으로 갈 때면 직접 농사지은 농산물을 싸 드리기도 했다.

### 유명사이트들을 다니며 무조건 우리 홈페이지 홍보

홈페이지를 오픈하던 날 모두가 그러했듯이 뿔 뜻이 기뻐 어쩔 줄을 몰라 시간 시간마다 들락거리며 홈페이지를 열어보게 되었다. 그리곤 하얀 복사 용지를 컴퓨터 책상 앞에 올려놓고 방문객 숫자를 적게 되었고, 서너 개씩 숫자가 올라가 있을 때면 마냥 기뻐했다.

하지만 하루가 가고 이틀이 가고, 홈페이지 방문객 숫자는 더 이상 올라갈 줄 모르고 수개월이 지나도록 주문은 들어오지 않았다. 그래서 홈페이지를 열어 놓고 이곳저곳 다른 홈페이지에도 둘러보며 허니팜 홈페이지에 손님이 없게 된 이유를 분석하게 되었고 결국은 내 홈페이지 알리기에 너무 소홀했던 원인을 발견하고 이곳저곳 사람이 많이 오는 유명사이트들을 다니며 무조건 사이트 홍보를 하기 시작했다.

무엇보다 게시판에 올려지는 글들은 오히려 제품 몇 만원짜리 한 개 보다 더 소중하게 생각하여 되도록 그날 올려진 글에 대한 답글은 무슨 일이 있어도 그날 올리도록 신경을 썼다. 혹시 집을 비울 때면 읍내의 우체국이나 PC방에 들어가서라도 홈페이지를 관리하곤 했다. 특히 전화 상담하시는 분들을 위해 가급적이면 아이들이나 어른들이 전화를 받지 않도록 유도했고 즉석에서 이름만 가지고도 사는 지역과 구매내역들을 알 수 있도록 DB를 관리, 더욱 신뢰가 가는 농장으로 가꾸어나갔다.

### 군청이나 도청 등 정부기관을 이용한 홍보

제일 많이 이용했던 홍보방법으로는 군청이나 도청 등 정부기관을 이용한 홍보였다. 주부들이 많이 오는 사이트나 카페 등에 직접 회원으로 활동하여 자연스레 홈페이지를 홍보하기도 했으며 언론사 게시판도 주로 이용을 하였다. 검색엔진 등록은 기본으로 하고, 온라인 광고는 초기에는 많은 비용을 주고 한 적이 있으나 비용에 비해 효과가 적은 것 같아 서운하지 않을 정도로 일 년에 한 번 정도만 하고 있다.

홍보에 있어서 큰 실수가 다시 이익으로 돌아오다 이 일만 생각하면 가슴이 떨리고 참 미련하리만큼 식구들을 고생시켰구나 하는 미

제 143799호

**로 창 장**

강원도 횡성군 횡성읍 후동리

**윤 상 복**

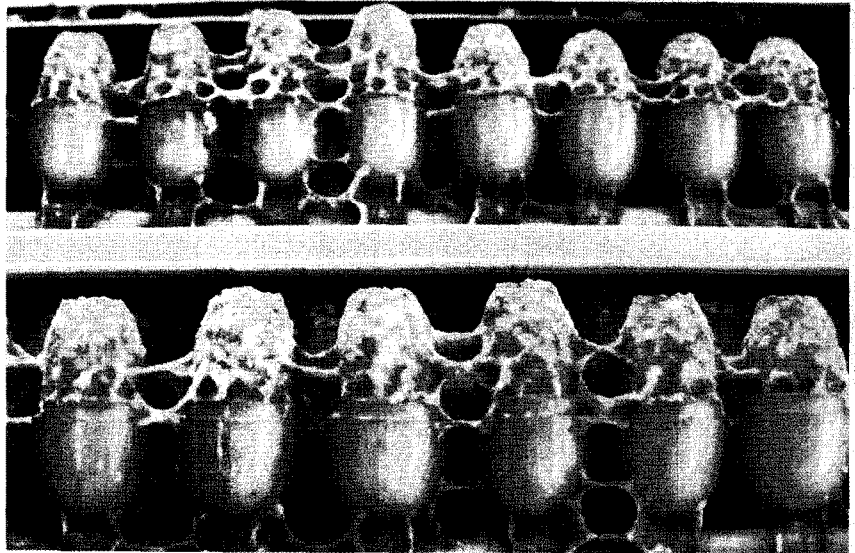
키라는 평소 같은가 생활에 충실하여 왔으며  
특히 농촌소득증대를 통하여 국가 산업  
발전에 기여한 공이 크므로 이에 표창함

2003년 11월 11일

**대통령 노무현**

이유는 비용면 요양비에 기인함

행정자치부 장관 허성관



안한 마음이 든다. 2003년 9월, 당시 홈페이지에 회원으로 가입한 분에 한해 무료로 시음용 벌꿀을 보내드렸는데 이것을 무슨 공짜이벤트로 착각하신 분께서 각종 경품사이트와 이벤트 전문 사이트에 올리는 바람에 만 하루 동안 1천700명이나 되는 분들께서 허니팜을 방문, 회원에 가입하고 시음용 꿀을 주문했다.

때마침 애기엄마는 막내를 임신한 만삭의 몸으로 도저히 그 많은 사람에게 일일이 시음용 꿀을 만들어 보내기가 어려웠지만 부모님은 물론 조카까지 동원돼 약 한달 간에 걸친 작업 끝에 분실로 인한 재 배송까지 직접 챙겨 모든 분들께 시음용 꿀을 보내 드렸다. 다행이 그 후 시음용 꿀을 드셨던 많은 분들이 허니팜의 단골고객으로 지금도 많은 사랑을 주고 있다.

### 유통마진을 줄이고 그 마진을 가격할인으로 이용

홈페이지를 오픈하고 제일 고민된 것은 바로 가격이었다. 도시고객과 직거래하는 만큼 중간유통마진을 줄여 그 줄여진 마진을 고객께 할인하여 드림으로써 가격에 대한 부담을 최소화했다. 그러나 택배료에 대한 농가부담으로 벌꿀가격에 택배료가 더해져 오히려 전체적인 가격이 상승되기도 했다. 다행이 마일리

지제도 운영으로 고객의 입장에서 할인혜택도 받을 수 있어 고객의 이탈을 방지하고 있다. 또 처음 당시보다는 작황부진 등의 이유로 약 3천원이 올랐으나 고객은 꾸준히 늘어나고 있는 상황이다.

### 회원등급관리로 충성고객 만들기

광고는 비용을 들여야 하는 문제점이 있어, 가장 적은 비용과 큰 수고 없이 할 수 있는 충성고객 만들기에 전력을 다했다. 그래서 생각한 것이 회원 등급관리였다. 일반회원, 실버회원, 골드회원으로 나눠 회원간 가격차등제를 적용해 실버회원과 골드회원에게는 좀 더 다양한 이벤트 안내와 가격을 할인해 줌으로써 꾸준히 자주 찾는 사이트를 만들고자 노력했다.

또 단골고객에게는 꾸준한 농가 소식지 발송과 연하장을 우편발송 했고 때론 직접 전화통화를 통해 더욱 자연스럽게 친근감을 가질 수 있도록 했다. 여기에 이메일과 휴대폰 문자메시지도 활용해 농장소식이나 이벤트 안내를 해 드리고 있다.

홈페이지를 오픈하기 전 이미 직거래 장터를 통해 어느 정도 고객이 확보되어 있었지만 인터넷을 통해 고객을 맞다보니 무엇보다 벌꿀에 대한 신뢰 회복이 참 어렵다는 것을 느꼈

다. 생산한 꿀을 판매하기 위해 백화점 행사에 참가했을 때는 “얼굴이 시골에서 일하는 아저씨 같지 않다”고 말하기도 해서 ‘불신하는 방법도 여러 가지구나’ 하는 야속한 마음이 들기도 했다. 그러나 1~2년 후 또다시 같은 백화점에 행사를 갔을 때는 한 손님이 그동안 전화로 구매해서 드시다가 우릴 만나고선 “만나서 너무 반갑다”시며 애기엄마와 저의 손을 억지로 끌어 시원한 팔빙수를 사주기도 했다. 그 후 그 손님은 몇 년이 지난 지금까지도 해마다 아이들 옷도 사서 보내주고 휴가 때면 집에도 방문해 “시골사는 동생 같다”고 많은 사랑을 주고 있다.

### 글 하나하나에 정성을 기울였던 끈기로 지금까지 왔다

지난 8년의 세월을 돌이켜 보면 내가 생각해도 내 성격이 너무 깐깐했던 것 같다. 예를 들어 애기 엄마가 식탁에 밥을 차려 놓는 것을 보고도 컴퓨터 앞에 앉으면 제일 먼저 홈페이지부터 열어 보고 게시판에 질문이 있으면 몇 시간이라도 그 글에 대해 답글을 신중히 달아 놓고서야 일어섰다. 이런 성격 때문에 “식구 수대로 밥상을 몇 번씩 차리는 사람의 심정을 좀 알아 달라”며 항의하는 아내와 부부싸움도 여러 번 할 정도로 홈페이지에 방문하는 분들의 글 하나하나에 온 힘과 정성을 기울였다. 이로 인해 고객의 입장에서선 보다 더 신뢰하는 홈페이지가 될 수 있었다.

### ‘꿀 한병과 나 윤상복이도 같이 판다’는 강한 신념

벌꿀은 부자간에도 속인다는 이상한 속설 때문에 무엇보다 벌꿀의 생산과정을 공개하는 게 급선무라 여겼다. 그래서 바닥으로 떨어져 있던 벌꿀에 대한 인식을 높이기 위해 한 겨울에 따뜻한 남쪽으로 벌통을 싣고 이동해서

벌들의 세력을 키우고 천막 하나에 몸을 의지해 잠을 자며 텐트 속에서도 길어온 물이 얼어 그 얼음을 깨고 밥을 지어먹던 진솔한 애기들까지 들려드리며 공감대를 만들어 나갔다.

그래서 생산된 벌꿀은 돈을 받고 판매하는 단순한 물건이 아니라 “꿀 한병을 팔 때면 나 윤상복이도 함께 판다”라는 강한 신념으로 나갔다. 좀 더 고품질의 벌꿀은 ‘윤상복의 벌꿀 가족’이란 브랜드를 만들어 포장을 차별화하고 가격을 차별화했다. 찰옥수수과 같은 경우는 이렇게 해서 확보된 고객들이 좋은 농산물을 원하실 때 그에 걸맞게 제초제와 살충제를 사용하지 않는 정말 깨끗한 찰옥수수를 생산해 한 달 전부터 미리 예약을 받아 한통에 900원씩 받고 전량을 직거래하고 있다. 또 옥수수를 배송할 때면 옆의 빈 공간에는 감자 몇 개 썬이라도 넣어드려 시골에 대한 정을 더 많이 느끼도록 했다.

### 10년 후 체험농장을 꾸미는 것이 나의 목표

일단 지금은 부부가 홈페이지 운영에 온 힘과 정성을 기울일 것이다. 그리고 주문하는 고객들 모든 분들께 덤으로 농산물을 더 드릴 수 있도록 다양한 농산물을 생산할 것이다. 집으로 방문하는 고객들을 위해 잠시나마 볼거리를 제공하기 위해서 미니 전시장을 꾸며 놓았는데 너무 협소하다는 생각이 들어 더 확장하여 쾌적하고 볼거리 많은 전시장이 되도록 할 것이다. 그리고 향후 10년 후에는 자금이 여유가 된다면 농장 주변 밀원수 단지도 조성하고 벌꿀 채취 체험 등을 할 수 있는 다양한 체험농장을 만드는 것이 나의 목표이다. **양봉**

〈농촌진흥청 벤처농업 성공우수사례집에서 발췌〉