



현장탐방 고객감동 현장

## 정보화학(주) 광주지점

# 고객 감동 원천은 '믿음 · 진실 · 서비스'

신제품 위주 홍보 판촉, 시판상과의 신뢰구축 최우선  
2007최우수지점 영예, 어려운 여건 속 묵묵히 일해 준 직원들 뒀

1998년 최초 1호 지점으로 설립된 정보화학(주) 광주지점(지점장 金容周·45). 광주광역시 북구 신안동의 요충지에 자리하고 있다. 금지점장을 비롯하여 5명의 직원이 전남지역 22개 시·군을 분할 관리하며 불철주야 노력하고 있다.

### 신뢰 구축 통한 '최우수지점' 영예

“작물보호제가 가져다주는 혜택은 계량화하기 쉽지 않을 만큼 매우 크지만 안전사용이 전제되지 않는 한 그 혜택은 후순위일 수밖에 없을 것입니다. 걱정하지 않는 작물보호제의 사용은 소비자는 물론 농업인, 시판상 그리고 회사까지 누구에게도 도움이 되지 않으며 입지만 좋아질 것입니다. 그런 의미에서 간담회나 세미나 등 기회 때마다 안전사용에 대해 홍보하고 있습니다.” 지난

2002년 전북지점장을 거쳐 2006년부터 광주지점의 조타수 역할을 맡고 있는 金지점장 일성의 무게 중심이다. 과유불급의 우를 극복하기 위한 金지점장의 이같은 노력과 철학은 2007최우수 지점으로 선정되는 영예로 나타난다. 그러나



金容周 지점장

이 지역의 다소 특수한 상황을 이해하면 최우수지점 선정의 의미는 더욱 커진다.

전남지역은 재배작물이 다양하여 수도작은 물론 마늘, 양파, 배추, 무 등이 출하되고 있지만 3~4년전부터 도 시책사업으로 친환경농법이 대

두되면서 농민 대다수가 친환경농업을 우선시 하는 등 지역적 특수상황에 작물보호제산업이 많이 위축된 것이 사실이다. 하지만 금지점장은 “그럼에도 불구하고 다양한 병해충 방제는 친환경농법 만으로는 역부족이라는 인식이 농가에 적지 않다”고 일선 현장 분위기를 술회한다.

금지점장은 그러면서 최우수지점 선정 영예에 대해 “최소 5년 이상의 영업 이력을 지닌 직원들과 지역 시판상의 유대가 두텁고 직원 간 상호이해 및 가족적 분위기 조성이 적지 않은 이유일

작과 토마토 재배 등으로 20여 년간 땅을 지키고 있는 전남 장성군 남면의 최갑순(48)씨는 “10cm 크기의 저항성 잡초까지 방제가 가능한 ‘안노치’에 대한 인기는 실제 매우 높다”고 말해 한껏 힘을 더해준다.

### ‘믿음’ 고객감동 위한 관문

금지점장은 영업초창기 시절 겪었던 작은 애환도 들려준다. “농협에 납품하던 오래전 담당자가 만나주지 않아 쇠고기 1근을 사 들고는 산중 오



것”이라며 공을 직원들 개개인에 넘긴다.

관측활동에 대해 금지점장은 “제조제 ‘안노치’를 지속적인 관심을 가지고 관측한 덕으로 특히 이곳 지역농업인들에게 좋은 평가를 받고 있으며 마늘 흑색썩음병균핵병에 효과가 탁월한 ‘카스텔란’은 이미 안착되어 있는 상태”라면서 “올해 선보이는 신제품들에 대해서는 시판상에 시료를 배포하고 대농민 세미나 및 간담회를 통해 홍보 관측, 제품에 대한 믿음을 심어줄 계획”이라고 말해 주력제품에 대한 관측활동 계획도 이미 끝마쳐 놓은 상태이다.

이곳에서 정보화학 제품을 줄곧 사용하며 수도

지의 집으로 직접 찾아갔으나 담당자를 만나지 못하고 대신 장문의 메모지와 고기를 그의 어머니께 전하고 돌아온 다음날 감동을 받은 담당자에게 연락이 와 계약을 체결했다”면서 제품보다 감동을 팔아야 한다고 강조한다.

고객감동을 위해 최우선시 되어야 할 부분에 대해 금지점장은 “첫째 믿음을 주는 것이다. 즉 정보화학 제품을 사용하면 풍성한 수확을 얻을 수 있다는 믿음이다. 둘째는 진실성이다. 진실처럼 고객의 마음을 분명하게 각인시키는 방법은 없다. 제품의 장단점을 정확하게 설명해 주는 것이 고객감동의 시작이다. 셋째는 시판상이나 농

민에게 충분한 서비스를 제공해 주어야 한다. 시판상이 필요로 하는 정보제공이나 농민이 좋은 제품을 선정 사용할 수 있도록 해야 한다. 또 고객의 기대수준을 잘 파악하여 그에 알맞은 제품을 개발하는 것"이라고 조목조목 강조한다.

최일선의 유통질서에 대해 김지점장은 "정보는 농협납품 없이 순수 시판상 위주의 마케팅을 하는 회사이다. 현재는 개별 시판상이 어렵기 때문에도·소매상의 출자형식인 주식회사 '멤버스십 도매상'을 설립, 공동구매 하는 등 다양한 노력을 하고 있다. 가격경쟁 등 대소의 유통질서 확립을 위해 각 시지회장과 모임을 갖는 등 다양한 노력을 기울이고 있다"고 말하고 부분적인 유통질서 혼란을 우려하기도 했다.

김지점장은 또 관계기관 및 시판상과의 유대에 대해 "20년 동안 영업에 종사해오면서 가장 중요하게 생각한 것은 영업은 '나 자신을 파는 것이다'라는 철학이다. 직원들에게도 그 점을 강조한다. 그럼에도 관계기관에 대한 홍보나 전달에 미진한 부분이 없지 않았다"며 아쉬워했다. 농업인과의 지속적 관계유지를 위해서는 "작물보호제에 대한 기술적 자문을 충실히 하고 신제품 시료를 제공함으로써 상호간의 효율적인 방제방법을 토론하며 민원발생시 신속히 처리해 주려고 노력하고 있다"고 말해 새로운 영역에 대한 기대감도 표시했다.

마지막으로 도심지 농산물 소비자에 대해 김지점장은 "먹거리 문제에 고민이 많았던 우리가 작금의 풍요로운 식탁을 즐길 수 있는데는 여러 요인이 있지만, 농사를 천직이라 여기며 불면불휴(不眠不休)한 농업인들의 값진 땀방울과 첨단 정밀화학 제품인 작물보호제의 역할은 빼놓을 수 없는 핵심요인이라 생각한다. 그럼에도 일부 언론의 과장보도로 작물보호제에 대한 과대한 오해가 있어 안타깝다. 우리 농산물 안전성수준이 선진국에 뒤지지 않은 만큼 막연한 오해나 불안감을 갖지 않았으면 한다"면서 올바른 인식을 강조했다. 

## 현 장 인 터 뷰

### ■ 작물재배시 병해충 방제를 포함, 가장 큰 애로점은?

사실 여러 작목을 재배하다 보니 기후변화에 따른 각종 병해충 발생이 가장 문제입니다.



최갑순(48·전남 장성군 남면)

그런 의미에서 병해충 예찰이 가장 중요합니다. 일단 병해충이 발생되면 모든 농가로 확산되기 전 초기 공동방제가 최우선되어야 합니다. 지난해의 경우 수도작은 줄무늬잎마름병과 흑명나방이, 감나무에는 탄저병과 노린재, 토마토는 온실가루이 발생으로 다소간 애로점이 있었으나 농가 모두 적정 방제를 통하여 고소득을 낼 수 있었습니다.

### ■ 성보화학 추천제품을 사용하여 농가 수익 창출에 기여한 사례?

각 회사마다 제품의 특성이 있지만 이 지역에서 성보화학의 '안노처'는 제조제 부문에서 가장 우수하다고 할 수 있습니다. 실제 현장에서 물방개, 물달개비 등 10cm 정도의 잡초도 방제가 가능하다는 것을 직접 확인했습니다. 그래서 주변 농가에 적극 추천하기도 합니다. 또한 '금물결'이나 높은 살충효과를 보이는 '세시미'도 추천하고 싶습니다.

### ■ 현재 농가의 애로점과 앞으로의 목표는?

현재 농가의 공통적인 애로사항은 일손부족 및 경영비·농자재 값의 상승일 것입니다. 이제 과거처럼 주먹구구식 농법은 큰 수확을 이룰 수 없습니다. 21C농업은 투자이며 경영입니다. 투자한 만큼 고소득 창출을 이루어 낼 수 있지요. 올해 서울로 대학을 들어간 큰 아이가 있는데 올해는 재배품목들이 가격 시세가 잘 맞아 가족경제에 큰 보탬이 되고 행복한 삶을 살았으면 하는 것이 작은 소망입니다.