



# 소비자의 마음을 읽는... 변화하는 유통

서울지원 축산물품질평가사 이명재



갑작스럽게 불어닥친 추위만큼이나 요즘 경기는 그야말로 꽁꽁이다. 모두 다 어렵다고는 하지만 작년부터 몰아친 구제역의 여파를 안고 있는 축산업계만큼 어려우랴? 그만큼 생산농가나 유통업체나 올해는 힘든 한해였다. 하지만 이런 냉랭한 경기 속에서도 꾸준함을 유지하고 있는 축산 유통업체는 있었다. 1년 동안 그들의 힘을 조사했던 서울지원에서는 이를 종합해 본다.

## 1. 정직과 품질

처음 축산물 유통전문가를 찾아 나서는 시점에서 가장 먼저 떠오른 가치는 바로 '정직'이었다. 조사를 진행한 모든 유통업체에서는 정직하게 '직구'로만 승부를 걸고 있었다. 신뢰를 바탕으로 손님이 손님을 끌어 모으는 가장 기본적인 전략을 모두 지키고 있는 것이다. 정직과 품질을 유지하기 위해서일까? 대부분의 전문가들은 소를 직접 보고서 구매를 했다. 고객을 만족시키기 위해서는 나부티가 반족할 수 있는 상품을 들여와야 한다는 것이 그들의 첫 번째 고객만족 전략인 것이다.

## 2. 고깃집은 따뜻함을 느낄 수 있는 곳이어야 한다.

대기업에서 운영하는 대형유통업체가 곳곳에 들어선 지금 작은 정육점을 찾는 소비자들의 심리는 무엇일까? 합리적인 것만을 추구하는 대형업체에서는 찾을 수 없는 무언가가 있다.

한 정육점에서는 고객들의 기념일을 기억하고, 국거리 틀 넘으로 주기도 한다. 또 다른 곳에서는 추운 날에는 한우사골로 우려낸 따끈한 국물을 건네기도 했다. 이러한 따뜻함을 무기로 고객들의 마음을 잡고 있는 것이다. 자연스럽게 이어지는 따뜻함은 그들의 두 번째 무기였다.

## 3. 원가절감

조사를 진행한 유통업체 중에는 직접 농장을 운영하는 농장주도 있었고, 가공장이나 도축장과 함께 운영을 하고 있는 전문가도 있었다. 이는 원가를 절감할 수 있는 가장 좋은 방법이기도 하지만 소비자의 흥미를 이끌 수 있다는 점에서 높은 점수를 받지 않나 생각이 된다. 판매와 동시에 고객들의 여러 가지 궁금증을 해소해 줌으로써 고객들의 신뢰를 받게 되고, 원가를 절감할 수 있는 두 마리 토끼를 잡는 것이다.

## 4. 고객의 소비 트렌드를 좇는다.

다수의 유통업체는 고급육(한우 1등급 이상)만을 고집하고 있었다. 이는 일정한 품질수준을 유지해서 고객들의 입맛을 사로잡아 발길이 끊어지지 않기 위함이다. 하지만 고급육 판매 유지하기 위해서는 높은 원가가 들 수 밖에 없다. 소비의 양극화가 심해지는 지금 이러한 높은 원가라는 문제는 어떤 의미를 지닐까? 광고기획사인 제일기획에서 작성한 「1998~2008 대한민국 소비자 보고서」에서는 IMF외환위기 이후 브랜드가 다양화되고 업그레이드되면서 소비자의 씹씹이가 커지고 소비수준이 고급화되었다고 한다. 이것은 기존의 생각과는 다르게 대중의 소비성향이 소득수준에 관계없이 높아졌다는 것이다. 이러한 성향은 "명품선호"라는 트렌드와도 그 맥을 같이한다. 이렇게 높아진 소비수준이 외식문화에 있어서도 그 트렌드를 유지하여 고급화되었다는 판단이다. 더해서 고급육 생산이 증가하면서 마음만 먹으면 고급육을 찾을 수 있다는 축산시장 상황이 있었기에 가능했다. 따라서 품질고급화 전략을 세운 유통업체들은 시장의 흐름을 정확히 읽고, 그 트렌드에 맞춰나감으로써 살아남을 수 있었던 것이다.

## 5. 변화속 거스르지 않는다

조사를 하는 과정에서 외진 곳에 위치한 유통업체가 꽤 있었다. 유통 인구가 많고, 휘황찬란한 시가지 내에 있는 것이 아니라 차가 없으면 가기 불편할 정도의 위치에 자리한 곳도 있었다. 이런 곳의 강점은 무엇일까?

바로 정보(소통)이다. 마음만 먹으면 실시간으로 삶을 방송할 수 있는 지금 정육점도 이러한 흐름을 무시할 수는 없다. 그래서 파워블로거들을 이용해서 자신들의 강점을 내세우기도 하고, 최고가가 판매장에 들어오는 날에는 VIP고객들에게 SNS로 정보를 전달하기도 한다. 또한 홈페이지나 블로그를 직접 운영하기도 했다. 진부할 것만 같았던 축산 유통의 홍보방법도 이제 진화를 거듭하고 있는 것이다.

이렇게 시장의 트렌드를 읽을 줄 알고, 그 트렌드와 시대의 변화에 발맞춰가는 힘은 따뜻함이라는 무기와 함께 시너지 효과를 내고 있다. 그 에너지가 꽁꽁 얼어붙은 경기를 깨 나갈 만큼의 힘을 지니고 있는지도 앞으로 지켜볼 대목이다.