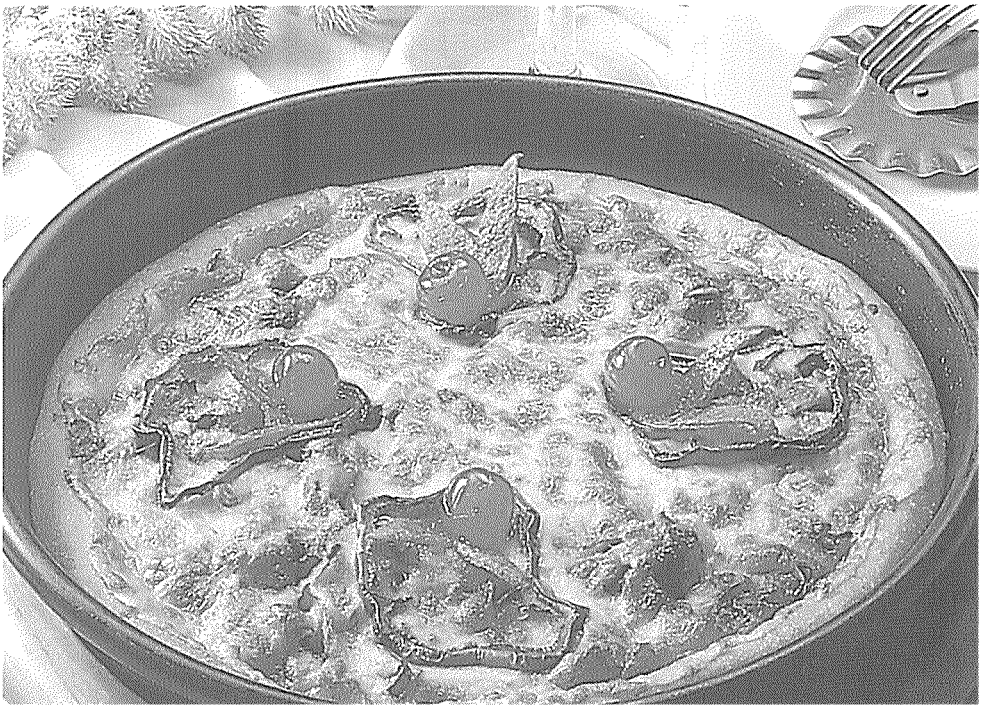
철저한 준비만이 성공의 지름길

제과점의 피자복합에 따른 문제점과 해결 방안

고정본단

이제 제과점에서 피자를 발견하기란 어려운 일이 아니다. 피자 시장이 확대되면서 위기를 느낀 제과점이 피자를 접목하고 있기 때문이다. 그러나 제품력이 떨어져 오히려 제과점 전체 이미지마저 떨어트리고 있다는 지적이 곳곳에서 제기되고 있는 실정이다. 그 문제점과 해결방안을 들어본다. 〈편집자 주〉



글/윤주일(맥상사)

80년대 말 국내에는 외국 브랜드를 비롯하여 다양한 피자가 선보였다. 이들 피자는 레스토랑형, 패스트푸드형, 포장판매형 등의 전문점을 통해 급속히 시장을 확대했다. 이에 따라 제과점 소비층의 상당수가 피자를 선호하면서 상대적으로 제과점은 매출감소의 반대급부를 받게 되었다.

이러한 추세에 맞서 제과점에서도 최근 몇년 전부터 피자를 취급하기 시작했다. 냉동피자나 피자를 접목시킨 피자빵 등을 선보이며 제과점은 변화된 소비자의 기호에 부응하기 위해 애쓰고 있다. 그러나 이러한 행동이 전문적인 마케팅 전략 없이 의욕만 앞선 상태에서 이루어지다 보니 여러가지 문제점을 낳고 있다. 일단 가게에 들어온 고객이라면 피자를 쉽게 판매할 수 있으리라는 섣부른 기대로 시설, 재료 등 피자 판매에 필수적인 요소들을 소홀하게 다뤄 제품력이 크게 떨어지고 있는 실정이다. 더욱이 제품력이 떨어지는 피자 판매로 인해 제과점 전체 제품에 대한 불신을 낳고 있어 큰 문제점으로 지적된다.

성급한 접근으로 전체 이미지마저 망친다

문제점의 원인을 짚어보면 다음과 같다.

첫째, 피자에 대한 인식 부족이다.

빵과 피자는 이름의 차이 만큼이나 서로 다른 특성를 가지고 있는데 이를 제대로 구분하고 있지 못하다. 예를 들어 피자도우를 익숙해 있는 빵 반죽처럼 쉽게 생각하고 있으며 소스에 향신료를 어떻게 배합할 것인가에 대한 지식이 미흡하다. 또한 중요한 재료인 치즈의 선택 기준을 정확하게 이해하지 못하고 있다.

둘째, 판매전략이 미흡하다.

피자 전문점들은 배달형, 레스토랑형, 포장형 등 다양한 형태로 판매하고 있는데 반해 제과점은 공간부족으로 인해 포장 및 배달 형태로 피자를 취급한다. 그런데 문제는 배달형 판매 형태에 익숙해 있지 않아 신속한 배달 등 고객의 욕구를 충족시키지 못하는 것이다. 또한 포장해서 판매하는 경우 고객이 기다리는 시간을 피자 전문점과 달리 제대로 처리하지(예를 들어 신문, 잡지 등 읽을 거리 제공, 배경 음악 방송 등) 못하고 있다.

셋째, 판매 시점을 잡지 못한다.

소비 추세에 발맞춰 '선제공격'을 할 필요가 있는데 주변에 피자 전문점이 개점하여 소비자를 끌어들임으로써 제과점의 매출이 떨어질 때에서야 허겁지겁 피자를 취급하는 경우가 많다. 그러나 이럴 땐 이미 때가 늦은 상태이다. 이에 대처하고자 가격인하로 고객을 확보하려면 마진이 확보되지 않아 고전을 하게 된다.

넷째, 양질의 재료 선택에 대한 지식이 미흡하다.

음식을 만드는 데 양질의 재료를 써야만이 훌륭한 제품이 나온다는 것은 누구나 알고 있는 사실이다. 그런데 상당수의 제과점에서 피자 재료에 대한 정보가 부족하여 양질의 재료를 구입하지 못하고 있다. 이는 결과적으로 높은 값을 치루고도 제품의 질을 확보할 수 없어 여러모로 손해를 가져오게 된다.

문제 해결, 상식적인 수준에서 찾을 수 있다

앞서 피자를 결합하고 있는 제과점에서

드러나는 문제점의 유형과 원인을 짚어봤다. 그렇다면 이런 문제점들을 해소하고 피자를 제과점의 경쟁력 있는 상품으로 만들 수 있는 방법은 없는 것일까. 전문화 추세에 맞춰 피자를 전문점의 전유물로 인식하고 이를 포기하고 제과점의 전문화에 더 많은 노력을 기울여야 하는 것일까. '피자 복합'에 대해 의견이 분분하겠지만 이 자리에서는 피자 복합을 염두해 두고 문제점 해결 방법을 제시해 본다. 방법은 상식적인 수준에서 찾을 수 있다.

피자를 다루기 전 준비를 충분히 해야한다.

음식사업에 연습은 없다. 일단 피자를 취급하고 고객의 반응을 보아가며 제품을 수정, 보완하겠다는 생각을 하고 있는 경우가 많은 데 이는 크게 잘못된 생각이다. 고객은 기다려주지 않는다. 연습으로 만든 것이니 앞으로 더 개선될 것이라고 이해해 주는 고객은 없다는 것이다.

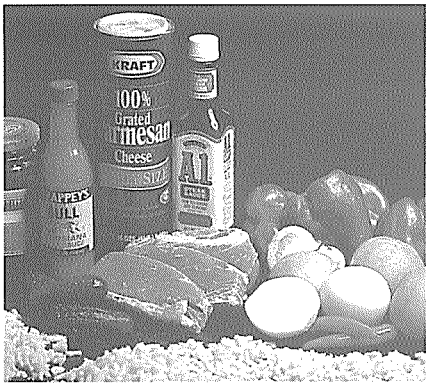
필자가 제과점에 기술지도를 해본 경험에 의하면 연습으로 만든 제품을 정확한 분석도 하지 않고 일단 팔아보자며 서두르는 경우를 자주 발견하게 된다. 고객은 한번 맛본 음식으로 전체적인 제품 수준을 판가름한다. 성급함이 오히려 전체적인 이미지에 먹칠을 하게 되는 결과를 가져올 수 있다. 따라서 이러한 누를 범하지 않기 위해서는 피자를 다루기 전 피자에 대한 기능과 기술을 충분히 익히고 재료관리 및 각종 노하우를 습득해야 할 것이다. 이렇게 준비가 이루어지면 본격적인 시판에 앞서 대대적인 홍보를 하는 것도 필요하다.

제대로 된 기물과 장비를 적절히 선택하는 것은 두말 할 나위 없이 중요하다.

제과점의 기존 장비를 최대한 활용하되 적절치 못한 장비를 적당히 변형하여 사용하려 들지 말고 과감한 결정을 통해 피자에 필요한 장비를 갖추어야 할 것이다. 우선 팬피자로 할 것인가, 스크린피자로 할 것인가를 결정하고 이에 맞춰 필요한 장비를 선택해야 한다. 적절한 투자만이 바람직한 결과를 가져오기 때문이다.

양질의 재료를 잘 관리해야 한다.

피자의 생명은 반죽이라해도 과언이 아니다. 특히 한국인의 입맛에 익숙해진 팬피자의 경우 재료의 배합 및 숙성, 냉장보관 조건에 따라 피자의 맛이 결정된다. 또한 토핑 재료와 치즈를 어떻게 선택하느냐도 중요한 부분이다.



그런데 혼란스러울 정도로 피자 재료 업체가 난립하여 재료 선택의 어려움이 있다. 재료 공급처를 선택하는 데 고려해야할 사항은 재료의 질뿐만 아니라 얼마나 안정적으로 재료를 공급받을 수 있느냐이다. 공급처가 정해지면 합리적인 결제 관행으로 긴밀한 유대관계를 유지함으로써 양질의 재료를 안정적으로 확보할 수 있도록 해야한다. 양질의 재료는 곧 제품력으로 나타나기 때문이다.

과학적인 마케팅전략을 세워야 한다.

적절한 설비가 갖춰지고 양질의 재료가 확보됐다면 이제 어떻게 판매하느냐가 문제다. 여기서 어떤 층의 고객에게 어떻게 판매할 것인가 하는 마케팅전략이 필요하다.

요즘 피자 전문점은 레스토랑형과 배달 또는 포장형으로 구분되고 가격도 고가와 저가로 구분돼 있다. 따라서 판매 타켓을 어디에 맞추어야 하는지를 정확히 분석, 결정해야 한다. 또한 입지 여건에 따라 백화점, 역세권과 같이 유동인구가 많은 지역에서는 조각피자를 개발하는 등 고객의 기호에 따른 제품을 만들어야 할 것이다.

제과점의 장점 십분 활용한다면 가능성 있다

짧은 시간 안에 피자는 소비자의 입맛에 침투하여 이제 대중적인 식품으로 자리잡았다. 기존 제과점 소비층을 끌어드리며 제과점의 가장 강력한 경쟁 상대로 부상한 것이다. 이에 맞서 제과점은 기존 제품의 전문성 확보로 피자와의 차별성를 강조하기도 하고

빼앗긴 고객을 다시 찾고자 직접 피자를 취급하기도 한다. 이 중 피자와 제과제빵 공정이 유사한 부분이 많아 쉽게 '피자 복합'의 경향을 따르는 경우가 많다.

다시 강조하지만 피자 복합은 결코 주먹구구식으로 허겁지겁 달려들어서는 곤란하다. 충분한 사전 준비를 통해 다져진 자신감으로 맞서야 한다. 아무쪼록 제과점의 긍정적인 요소를 십분 활용해 경쟁력 있는 상품으로 피자를 활용했으면 한다.

피자 재료 생산업체

업체명	전화번호
태원식품산업(주)	585-1711
한극스랑게	598-7674
코델리	231-9950
마이스터 델리	3461-2307
씨티 델리	525-3379
오델	414-8331
알프스 식품	571-6609

피자재료 종합판매상

업체명	전화번호
맥상사	383-0640
아다미 식품	713-2694
민학상사	990-4936
동성상사	959-5735
피자특수	566-5667
백제유통	(062)375-6459
정인상사	(062)262-1058
영남유통	(053)656-8513
한미식품	(053)765-2513
부산상사	(051)625-0042
코리아유통	(0652)252-5485
해태유통	(0551)81-0445

피자주방 설비 및 오븐 수입 업체

업체명	전화번호	비고
오진양행	585-0441	오븐
희프레이팅	514-0112	〃
케이죠인트	383-0167	〃
진산국방	517-3923	설비및 설치
우방상사	245-3092	〃
재정물산	462-8948	〃
극동국방	701-0907	〃
청산무역	(0343)86-9767	〃
삼우통상	556-1074	〃
성창산업	466-3907	〃
삼성주방	278-3724	기물
우리주방	755-0937	〃
신강상사	274-2908	오븐, 기물