

“대부분의 베이커리 이벤트가 무료 시식회 등 주로 제품 위주로 진행되고 있어 고객의 호응도를 높이는데 한계가 있습니다. 가능하다면 소비자들에게 금전적 혜택이 아닌, 제품에 대한 만족감과 점포에 대한 편안함으로 보답해야 합니다.”

파리크라상이 지난 10월부터 새로이 발행한 소식지 「파리뉴스」의 기획 담당자 김수진 대리는 고객 홍보전략의 방향성을 재고해야 할 때라고 말한다. 자사(自社) 홍보가 매출력을 높이기 위한 목적임을 전연 배제할 수는 없지만, 단기간의 수익증진만을 겨냥한 상훈으로는 ‘고객만족’을 넘어선 ‘고객감동’을 이룰 수 없다는 생각에서다.

경희대 식품영양학과를 졸업한 뒤 91년 (주) 파리크라상에 입사한 그녀는 처음 1년 동안 시청앞 서소문점의 점장으로 일하며 고객과 가까이 호흡해온 전직 영업맨 출신이다. 그녀가 현재 마케팅 분야에서 자신의 소질을 발휘할 수 있는 것도 월 매출 7,000여 만원의 점포를 직접 경영하던 경험을 살려 소비자 동향의 흐름을 예의 주시해온 덕분이다. 점장으로 근무한 1년 동안 그녀는 나름대로 고객을 위한 여러 가지 이벤트를 기획했다. 고객카드 발행은 물론이고 독특한 판촉물을 개발해 증정함으로써, 매장을 찾는 고객이 보다 친근감을 갖고 방문할 수 있도록 ‘편안함’을 강조한 영업 전략을 구상했던 것이다. 하지만 결국 무엇인가를 ‘판다’는 목적의식을 앞세우다 보니 선뜻 고객의 마음을 열게 할 수 없었다.

“「파리뉴스」는 바로 이런 저의 시행착오에서 착안한 것입니다. 매장을 찾는 고객에게 제품 이외의 것, 이를테면 부담없는 읽을거리를 서비스 한다는 차원에서 이해해 주셨으면 합니다. 주로 파리 현지의 소식이나 간단한 생활 제안을 담고 있는 것도 제품 판매를 의식하지 않은 사은(謝恩)의 의미이기 때문입니다.”

94년 결혼, 두살바기 딸을 둔 엄마이기도 한 그녀는 신규 가맹점주를 대상으로 경영 전략을 강의하고 직접 이벤트를 기획하기도 한다. 아무래도 당장의 손익에 민감할 수밖에 없는 점주들에게, 「파리뉴스」처럼 장기적 투자의 중요성을 설득하기 위해 오늘도 그녀의 발걸음은 분주하기만 하다.

경민전문대가 올 2학기부터 개설한 ‘제과제빵 이론 및 실습’이란 3학점 짜리 교양 과목의 수강생은 총 74명. 칠판에 적힌 후르츠 케이크의 배합표를 열심히 메모하고 있는 하얀 가운차림의 여학생 하나가 유난히 눈길을 끈다. 식품영양학과 2학년 안은태(20). 그 흔한 화장조차 하지않아 한결 앳되어 보이는 예비숙녀다. 하지만 몇 마디 대화가 이어지자 그녀는 곧 여문 속내를 드러낸다.

“직접 빵을 만들어 본다는 점이 흥미로워 수강신청을 했어요. 아직은 만드는 일보다 먹는데 자신이 있지만요. 취업준비로 바쁜 친구들도 이 시간만큼은 빠지지 않으려고 결사적이죠.”

그녀는 요즘도 자신이 벌써 졸업문턱에 와 있다는 사실이 실감이 나질 않는단다. 이제 겨우 학과공부에 재미를 들이는 참에, 등 떠밀려 학교를 떠나는 것 같으며 수줍게 웃는 이 새침떼기 아가씨의 꿈은 장차 최고의 메이크업 아티스트가 되는 것. 그래서 학교를 졸업하면 4년제 대학의 일어일문학과에 편입해 공부를 계속한 뒤 일본에 유학갈 계획을 세우고 있다.

95년 창문여고를 졸업할 때까지도 그녀는 순수 미술을 전공하고 싶었다. 어쩌다 전기입시에서 실패를 맞은 뒤 식품영양학과로 진로를 수정했지만 사회에 진출할 시기가 다가오자 아무래도 자신의 적성을 찾고 싶었다고. 다행히 가족들은 학업을 계속하려는 그녀의 결심을 십분 이해하고 후원을 아끼지 않는다.

“내년 1월에 시행되는 영양사자격증 시험 대신 얼마전부터 편입시험을 준비하고 있어요. 친구들의 경우, 영양사 의무 고용령이 완화되면서 진로에 대한 부담이 늘어난 게 사실이죠. 새로 개설된 제과제빵과목이 많은 도움이 되길 바라요.”

평소 생크림 케이크를 좋아하는 그녀는 강의의 들으면서 제과·제빵 공정이 생각보다 까다로운 데 놀랐다고 한다. 그래서 막심은 주로 힌센 남학생에게 맡겨 실력발휘(?)할 기회를 주고 있단다. 친구들과 수다떨기가 유일한 취미라는 그녀는 노래방에서 느린 템포의 노래를 부르는 사람을 제일 싫어한다고. ‘달타령’이 18번인 그녀는 자신의 고독점 비결이 ‘무조건 소리를 크게 내는 것’이란 귀뜸도 잊지 않았다.



고객감동을 실천하는 (주)파리크라상 마케팅부 김수진



졸업반 허전함 빵으로 달래는 경민전문대 식품영양학과 안은태

독일빵집의 오산 공장에서 근무하는 여성 인력의 비율은 대략 30%를 웃돈다. 제과업계에서 여성 기술인의 활약상이 어제 오늘의 이야기는 아니지만 김연순(43) 씨의 이력은 조금 이채롭다.

두 아이의 어머니인 그녀가 제과업에 투신한 것은 우연한 기회였다. 6년전 금속 가공업을 하는 남편 엄기준(43) 씨가 오산으로 발령을 받자 그녀는 차제에 이사를 결행했다. 금상첨화랄까. 새로 이사한 오산에서 그녀는 독일빵집의 구인광고를 접하게 된다.

“가계에 보탬이 된다는 측면도 있지만 저에게도 무엇인가 일이 주어진다는 게 너무 좋았어요. 물론 처음엔 일도 힘들고 어려워 몇번이나 그만둘 생각을 했었습니다.”

공장 안의 허드렛일을 거들던 그녀가 본격적으로 제과기술을 익히게 된 것은 입사 2개월만이었다. 손끝이 아물다느니, 성격이 꼼꼼해 금방 익숙해지겠다는니 하는 격려에 힘입어 열심으로 기술을 익힌 그녀는 얼마후 어엿한 숙련공으로 자리매김할 수 있었다.

그녀의 주특기는 데커레이션 케이크. 지금도 틈틈이 일본에서 발행된 전문서적을 구해 읽으며 기술의 범위를 넓히는데 주력하고 있다. 몸이 불편하신 시어른까지 모시고 있는 그녀는 며느리로, 아내로, 엄마로, 직장인으로 혼자서 1인 4역을 충실히 수행해왔다.

그런 그녀에게 얼마전 겹경사가 생겼다. 처녀출전한 '96 하이박에서 당당히 일반빵 부문의 금상을 수상한 것이다. 수상 이후 평소 엄마의 늦은 귀가에 투정을 부리던 선옥(16), 청옥(10) 남매도 이제부터 그녀의 든든한 후원자가 되어주기로 약속했다. 거기다 얼마전 회사에서는 독일빵집의 명예를 빛낸 공로를 인정해 그녀를 주임으로 승진발령 했다. 내년쯤 제과학교에 더 입학해 공부할 기회를 주겠다는 언질도 받아놓은 상태다.

“하루하루가 꿈만 같아요. 이제는 더욱 회사 발전에 이바지해야겠지요. 주위분들의 도움이 없었다면 오늘의 행복도 없었을 테니까요. 그리고 집안 일까지 거들어주며 격려해준 남편에게도요.”



“빵과 행복은 부풀어야 좋지요”

(주)독일빵집 김연순

PEOPLE & PEOPLE

인천시 계양구 작전동 한상민과자점의 주인은 한상민?

그러나 얼핏 심경기 그지없는 이 수수께끼의 정답은 한 용(35) 씨다. 강원도 삼척 태생, 가난한 농가의 2남4녀중 장남, 중학교 졸업 후 ‘먹고 살기 위해’ 제과업에 뛰어들었다고 당당히 말하는 그의 이력은 그러나 사실 그리 순탄하지는 않았다.

열 네 살의 어린 나이로 동생들의 뒷바라지를 거들어야 했던 그는 처음엔 그저 돈을 벌 수 있다는 생각에 몇 모르고 제과점 수련생 생활을 시작했다고 한다. 처음 2년간 주로 매장 영업을 도우며 어깨너머로 기술을 익힌 그는 선배들에게 제법 기술을 전수받은 뒤에도 우직하게 한 직장에서만 8년을 근무했다.

그가 오랜 준비 끝에 꿈을 실현한 것은 87년, 구리시에 부산 뉴욕제과를 개업하면서다. 천성인 부지런함 덕분인지 매출도 순조롭았다. 하지만 도전을 두려워하지 않는 그에게는 또 한번의 도약이 필요했다.

“93년 부평으로 옮겨온 것은 저에게 커다란 모험이었습니다. 개발이 시작되기 전이라 종일 흙먼지 폴폴 날리는 비포장 도로변에 상권도 열악한, 말 그대로 불모지나 다름 없었지요”

그 자신 불경기로 고전하던 전(前) 주인의 만류에도 불구하고 한 용 씨는 오히려 거액을 들여 매장을 확장하고 기계설비를 새로 들여놨다. 그의 예상은 적중했다. 1,700여 세대의 아파트가 들어서면서 차츰 수요가 증가했고, 일부러 먼길을 찾아오는 단골 고객도 부쩍 늘어났다. 물론 그 이면에는 고객의 편의를 최우선으로 생각하는 그의 영업 전략과, ‘신선한 제품’에 대한 고객들의 깊은 신뢰가 바탕이 되었음은 물론이다.

그의 귀염둥이 아들 상민(9)이의 이름을 딴 한상민과자점은 얼마전부터 각 20평의 제과, 제빵 공장을 따로 두고있을 만큼 승승장구를 거듭하고 있다. 작업 여건을 개선해 제품수를 다양화하고 품질을 향상시키려, 진작부터 계획했던 바를 이제야 실행에 옮긴 것이다.

“고객의 입맛은 정직합니다. 이점 당시 모두들 무모한 모험이라고 극구 말렸지만 오히려 저는 고객의 신뢰를 저버리지 않는 한 오래 사랑받을 수 있다는 믿음을 가지고 있었습니다.”

그는 현재 11월 말 예정으로 구리시에 지점 개설을 준비 중이다. 현실에 안주하기를 거부하는 젊은 도전자, 한용 사장이 그려나갈 ‘장미빛 인생’을 기대해본다. **김민**

“성공의 비결은 신뢰입니다”

부평 한상민과자점
한 용

