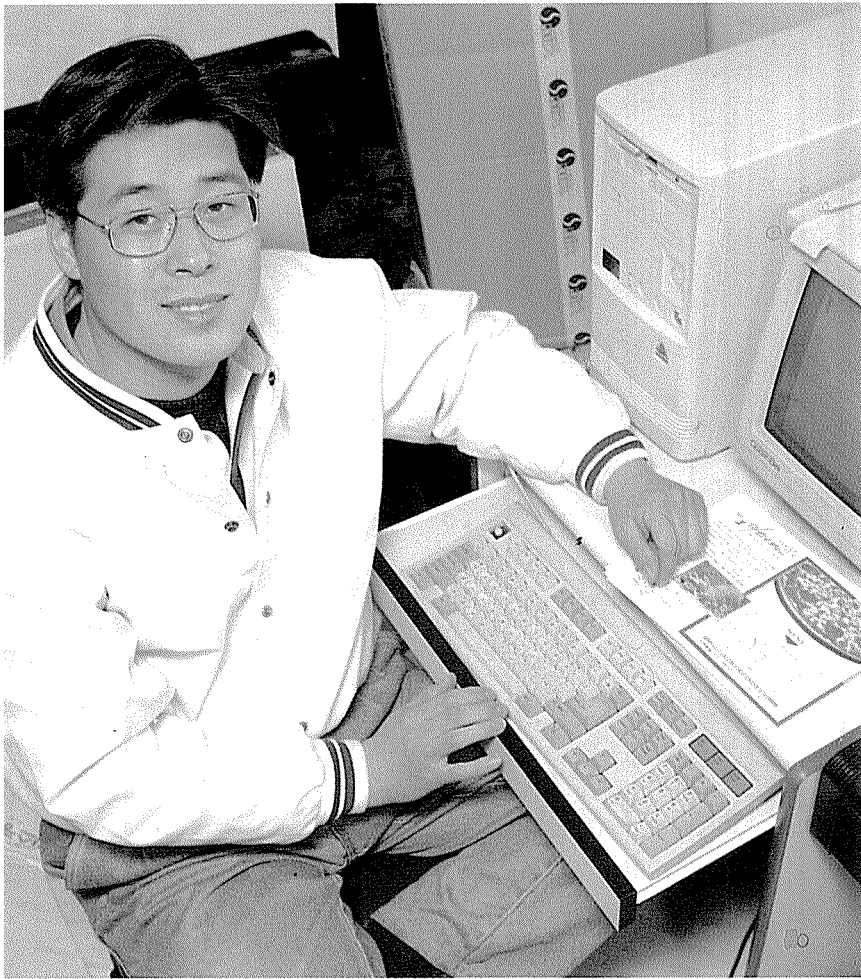




# 운명처럼 이은 가업, 익욕이 꿈틀댄다

## 서울시 수색동 마드레네 과자점의 신세대 경영기

오늘도 그는 변함없이 컴퓨터 앞에 앉았다. 부모님의 갑작스런 죽음으로 가업을 이었던 그에게 컴퓨터는 익욕을 키우는 유용한 도구다. 수집된 정보를 가공하고 활용하며 그는 부모가 물려준 가게를 경쟁력있는 제과점으로 키우기 위해 분주하다. 아이디어를 떠올리느라 머리는 쉴 새가 없다. 제과업의 젊은 신세대, 그의 경영기를 들춰본다.



대를 이은 제과점하면 으레 오랜 역사를 떠올리기 마련이지만 '마드레네 과자점'은 16년의 짧은 연륜에도 불구하고 아들에게 대물림된 곳이다. 그러나 가업이 이어진 배경에는 커다란 슬픔이 배어있다. 그것은 '운명'이라는 말 이외에는 달리 설명이 불가능하다.

원철희(36)씨는 92년 3월 '하늘이 무너지고 땅이 꺼지는 고통을 겪어야 했다. 하루아침에 부모님과 형을 잃었기 때문이다. 독일로 유학 간 형이 어머니 환갑을 기념하여 부모님을 초청했고, 그들은 독일에서 교통 사고를 당한 것이다. 원씨는 가족에게 닥친 시련을 수습하고 다니던 직장을 그만두었다. 그리고 가업을 이었다. 그 과정

에서 특별한 갈등은 없었다.

"제과점은 저희 가족의 축이었고 생활의 축이었습니다. 장사를 지내고 가게에 들어갔을 때 부모님의 숨결이 서럽도록 살아있음을 느꼈죠. 졸지에 유연도 못듣고 당신들을 보냈지만 가게일을 물려받아 잘 꾸리면 흐뭇해하실 것이라 생각했습니다."

### 운명처럼 이은 가업 ... "갈등은 없었다"

마드레네 과자점의 원래 이름은 '영국빵집'이었다. 어머니 김형자 씨는 지난 81년 10여년 동안 했던 옷가게를 정리하고 수색역 앞에 영국빵집을 차렸다. 서울 번두리에 위치한 나후동 지역이어서 소비 활동이 왕성하지는 않았지만 동네 토박이로서 인심을 잃지 않고 살아온 터라 하루에 식빵만 100개 이상 팔릴 정도로 장사가 잘 됐다. 아침에는 아버지가, 낮에는 어머니가 그리고 저녁에는 아들이 가게일을 보면서 가족은 제과점을 축으로 하나가 됐다.

"옷가게로는 한계를 느끼셨는지 어느날 어머니께서 제과점을 하면 어떻겠느냐고 제게 물어보시더군요. 저는 찬성을 했죠. 제과점을 열고 군대에 가기 전까지 학교에 다니면서 약 3년 동안 가게일을 거들었습니다. 저도 초창기 멤버인 셈이지요."

가업을 이어야 한다는 당위를 앞세우며 막상 제과점일에 뛰어들었을 때 원철희 씨는 어떤 벽 같은 것을 느꼈다. 대학에서 건축공학을 전공하고 그전까지 설계회사에서 근무했기에 제과분야에는 햇병아리였기 때문이다. 물론 개업 초기 가게일을 했던 경험은 있지만 이미 오래 전의 일이고 머리속에는 설계공식만이 가득할 뿐이었다.

이는 사람도 없었고 어려움을 터놓을 만한 또래도 없었다. 이래서는 안되겠다 싶어 제과협회 지회사무실을 찾기도 했지만 나이 차이 때문에 쉽게 마음을 붙일 수도 없었다. 또한 직장생활과는 달리 모든 운영을 책임져야하고 이를 위해 능동적인 자세가 필요하다는 것에도 적응하기가 쉽지 않았다.

여러 어려움에도 불구하고 그는 시간이 지나면서 차츰 제과점일이 몸에 배어갔다. 선대가 일구어 놓은 텃밭이었기



에 매출은 꾸준했다. 자리가 잡혀가자 그는 제과점 이외의 다양한 분야를 제과점 경영에 적용시킬 수 있는 방법을 모색하기 시작했다. 이 작업에는 무역회사와 설계회사에서 일했던 경험이 바탕이 됐다.

그는 우선 컴퓨터를 떠올렸다. 패스트푸드 등 경쟁업종을 비롯, 대부분의 유통업체가 전산화를 통해 과학적인 경영을 하고 있는데 반해 제과점은 주먹구구식 운영에서 한 걸음도 나아가지 못하고 있는 실정에 문제점을 느꼈던 것이다. 그는 제과점에서 쉽게 이용할 수 있는 컴퓨터 프로그램을 개발했다. 전산관리 프로그램을 통해 그는 매출 추이와 소비자의 구매패턴을 분석하여 경영에 활용했다.

“매출 흐름이 한눈에 들어오더군요. 혼자만 갖고 있기가 아깝다는 생각에 프로그램을 무료로 나눠주기로 했습니다. 그러나 컴퓨터를 이용하는 제과점이 극히 미미해서 반응이 좋지는 않았습니다. 비디오가게나 도서대여점 등조차도 컴퓨터로 고객을 관리하고 있는데... 업계의 모습이 안타까울 뿐입니다.”

### ‘마드레네 피자점’으로 새롭게 출발

가게일을 맡은 지 2년이 되어갈 무렵 수색동 주거지역 중 상당부분이 재개발지역으로 공시됐다. 무허가 주택을 철거하고 그 자리에 1,500여 세대의 아파트 단지를 건설한다는 내용이였다. 철거민들이 동네를 떠나자 곧바로 매출감소로 이어졌지만 미래시장의 가능성이 커 큰 문제는 아니었다. 그런데 문제가 생겼다. 이주하지 않고 남은 철거민들이 농성을 벌이기 시작한 것이다. 개발일정은 한없이 지연됐고 떨어진 매출은 나아질 기미를 보이지 않았다.

상황이 더욱 악화되자 결국 지난해 가게를 내놓았다. 운영도 어려웠고 인력관리도 힘들었다. 다른 아이템으로 사업을 하리라는 마음이였다. 그러나 수련수련 어수선한 분위기 탓인지 가게는 나가질 않았다. 그는 돌아가신 부모님이 원치 않기 때문이라 생각하고 다시 마음을 고쳐 먹었다.

그후 그는 곧바로 과감한 결정을 내렸다. 아파트 단지가 들어설 때까지 무한정 기다릴 것이 아니라 지금 가게를 완전히 바꾸기로 한 것이다. 올 2월 내내 공사를 하고 3월에 가게는 새로운 모습으로 다시 태어났다. 이름을 영국빵집에서 ‘마드레네 피자점’으로 바꿨고 배달형 피자도 결합했

다. 또한 고객 카드제를 실시, 5,000원 이상 구매하는 고객에게 1,000원 상당의 카드를 지급함으로써 지속적인 구매를 유도했다.

주민들이 빠져나간 상태에서 손님이 늘겠는가 하는 우려와 달리 ‘결단’은 곧바로 효과를 발휘하기 시작했다. 11평의 좁은 매장이 손님들로 북적거렸고 피자도 불타나게 팔렸다. 매출이 전보다 4~5배 늘어 혼이 나갈 정도로 바빴다. 살이 쪼그라지고 입술이 부르텠지만 의욕은 사그라들지 않고 더욱 끈들었다.

마드레네 피자점이라는 이름은 그가 부모세대를 합리적으로 극복하는 모습을 보여준다. 가게 단장이 마무리될 무렵 그는 상호를 ‘영국빵집’으로 고수하기에는 너무 구식이라는 생각을 했다. 부모가 물려 준 상호였기 때문에 이름을 바꾸는 문제를 두고 고심했지만 상황에 맞게 유연하게 적용해야 한다는 마음을 꺾지는 못했다.

상호를 바꾸기에 앞서 그는 업계의 상호변천을 분석했다. ‘~당’, ‘~빵집’, ‘~제과’, ‘~베이커리’ 등으로 상황에 맞게 상호가 변한 것처럼 새로운 상호는 현재와 미래의 상황을 충족시키는 것이어야 했다. 그는 고급을 지향하는 소비심리를 감안, 이에 부응하는 이미지를 상호에 담고자 했다. 또한 시각적인 효과를 고려하여 받침이 없어 홀럼체로 어울리는 글자를 찾았다. 영국빵집은 이렇게 대를 이으면서 마드레네 피자점으로 새롭게 태어났다.

### 새 그릇에 넘실대는 의욕의 아이템들

원철희 씨는 지난 4년 동안 가게일을 하면서도 생각하는 시간을 많이 가졌다. 그러다 떠오르는 아이디어가 있으

◀대학졸업 때 부모님과 찍은 사진. 부모님의 갑작스런 죽음으로 원철희 씨는 ‘운명’ 처럼 가게를 이었다.

▼‘영국빵집’에서 마드레네 피자점으로 가게를 새롭게 단장한 후 입구에 배달형 피자코너를 설치 좋은 반응을 얻고 있다.





면 틈틈이 메모로 남겼다. 가게 재오픈이 성공적으로 이루어지면서 그는 여러 아이টে 본격적으로 실행에 옮기

고자 분주한 모습이다. 그의 마케팅 아이টে들은 철저히 지역에 근거한 것으로서 빈틈이 없어 보인다.

먼저 고객 서비스의 차원을 한 단계 높이는 방안이 있다. 동네 목욕탕, 비디오 가게, 커피숍 등과 협력관계를 구축해 소비자들이 제과점에서 받은 고객카드로

목욕을 하고 비디오 테이프를 빌리고 차를 마실 수 있도록 할 계획이다. 고객카드가 꼭 빵을 구입하는 데 쓰여져야 한다는 생각을 바꾼 것이다. 또한 동네 생수 대리점과 제휴, 냉온수기를 대량으로 싸게 구입해 반반씩 나누고 이를 단골고객에게 낮은 사용료를 받고 대여해 준다는 계획도 갖고 있다. 생수업체는 그만큼 고객이 늘어나서 좋고 제과점은 월 사용료만으로도 몇년 안에 기기 구입비용을 회수할 수 있을 뿐만 아니라 고객에게 실질적인 도움을 준다는 것에서도 바람직하다는 것이다. 더욱 중요한 것은 기기를 대여해주면서 받게 될 주민등록등본을 이용해 고객관리에 활용한다는 점이다.

그는 직접적인 매출 증진에 관련된 아이টে도 구상 중에 있다. 한 달에 한 번은 반드시 행사를 개최할 예정이다. 지난달에는 '피자 페스티벌'을 개최했고 이달에는 아이들이 아버지에게 쓴 편지를 가져오면 사은품을 주는 '아빠


에게 편지쓰기'를 계획하고 있다. 행사는 적은 비용으로도 매출곡선을 높게 유지할 수 있다고 보기 때문이다. 또한 가게 규모가 더욱 커지면 씨엠(CM)송을 개발, 매장에서 하루 종일 울려 퍼지도록 한다는 구상도 갖고 있다.

컴퓨터 프로그램을 스스로 개발할 정도로 그는 정보의 중요성을 누구보다도 절실하게 느낀다. 그의 마케팅 아이টে들은 그동안 축적한 정보로 마련된 것이고 이를 통해 더 많은 정보가 수집될 것이다. 그는 고객과 관련된 다양한 정보를 수집, 이를 가공하여 고객관리에 활용한다면 강력한 경쟁력을 갖추 수 있다고 보고 있다.

### 의구심보다는 자신감으로, 그래도 접지 않은가

그는 이런 아이টে를 검증하는 작업을 혼자가 아닌 여러 사람과 공유하고 싶어한다. 이를 위해 컴퓨터 통신에 베이커리방을 개설하여 동호인 모임을 꾸리고자 한다. 이 모임을 통해 회원들은 경영 노하우를 공개하여 서로의 실정에 맞게 다양한 아이টে를 적용할 수 있을 것이다.

"제과점간의 과도한 경쟁보다는 타업종과의 경쟁에 나서야 할 때입니다. 이를 위해서는 나름대로 갖고 있는 기술이나 경영 노하우를 공개해야 합니다. 참신한 아이디어가 서로 공유되고 활용될 수 있을 때 전체 베이커리업계가 발전할 것입니다."

그의 수첩에는 순간순간 떠오른 아이디어가 빼곡히 들어차 있다. 수첩의 메모는 자신의 경험을 제과점 경영에 응용할 수 있는 방법을 담고 있다. 그는 여러개의 '열쇠'로 새로운 출구를 찾고 있다. 안될거라는 생각은 접어두었다. 의구심보다는 자신감으로 맞서야 한다. 그래도 접지 않은가. 

〈글/손인수〉



▲▲할 틈 없이 밀려드는 손님들을 잠시 막고 한술만 식구들이 한자리에 모였다.  
▲의욕적인 마케팅 아이টে 중 하나인 고객카드와 협력업체 표지판.