

보이지 않는 검은



제조업에서의 분실 사고

어떤 업종을 막론하고 현금이 오가는 장사에는 장부상의 판매액과 실제 이익금 사이에 보이지 않는 손실이 있게 마련이다. 우리나라는 아직 이런 '손실'에 대해 구체적으로 원인을 규명하려는 노력과 관심이 미미한 편이지만 영수증 거래가 보편화된 외국에서는 이에 대한 해결 방법만을 다룬 교재가 나와 있을 정도로 점포 운영에 있어 중요하게 부각되는 부분이다.

현금을 주로 취급하기는 제조업도 예외가 아니다. 그리고 제조업에서 발생하는 손실액에 대해서는 점포의 금전 관리를 책임지고 있는 판매원도 지속적인 관심을 기울여야 한다.

현금도난 사고는 철저히 규명하라

로스(loss)는 점포를 경영하면서 생기는 총체적인 손실을 말한다. 제조업에서의 로스는 비교적 빈도수가 많은 현금도난이나 생산과정에서 발생하는 손실뿐만 아니라 고객의 시식, 직원들의 간식, 고객에게 주는 서비스용 제품까지도 포함하는 것이다. 여기서는 가장 비중이 큰 현금도난에 대해 언급하고자 한다.

우리는 전통적으로 돈 때문에 논쟁하는 것을 매우 부끄러운 일이라고 생각하는 경우가 많아, 현금도난 사고가 발생하더라도 액수가 크지 않을 경우엔 대충 묻어두자는 심리가 강하다. 하지만 이런 근시안적인 미봉책으로는 사후에 발생할지도 모를 불미한 사고를 근본적으로 예방할 수 없다.

언젠가 필자가 한 자영제조업주에게 들은 이야기를 소개한다.

어느날 영업이 끝난 뒤 당일 매출을 결산하는데 장부와 실제 그날 입고된 금액 사이에 차액이 발생되었다. 두번째 돈 세어봐도 분명 몇 만원의 행방이 묘연한데 장부상으로는 원인을 밝혀낼 수 없었다. 판매원들에게 물어보아도 서로 그럴 리 없다는 대답만 할뿐 뚜렷한 해결책이 떠오르지 않았다. 주인은 일단 짚짚해 하면서도 그날은 아무말 없이 넘어가고 말았는데 며칠 후 이와 비슷한 일이 또 발생했다. 주인은 이번에도 공연히 직원들의 기분을 상하게 할까보아 아무에게도 그 사실을 말하지 않고 묻어두었다.

하지만 며칠이 지나자 유사한 사건이 또 발생했다. 그제서야 주인은 사태가 심상치 않음을 알고 직원들을 불러 모아 책임소재를 물었다. 하지만 역시 그 근본적인 이유를 밝혀내는 것은 불가능했다. 이럴 때 누군가 귀찮더라도 해주었으면 좋으련만 묘한 동지의식 때문인지 서로 굳게 입을 다물고 있는 직원들에게 주인은

“앞으로 이런 일이 생기면 모두에게 책임을 지우겠다”는 말로 내키지 않는 엄포까지 놓았다. 주인의 말이 통했는지 며칠 동안은 별다른 이상이 없는 듯했다. 그런데 한동안 잠잠하다가 어느날 똑같은 일이 다시 발생했는데 우연한 일로 도난의 장본인을 찾을 수 있었다. 그 제조점은 매장이 2개 층으로 구성되어 있는데, 한 판매직원이 계단을 통해 빵을 나르다 넘어진 순간 신발이 벗겨졌고 그 안에서 꼬깃꼬깃 접어놓은 몇장의 만원권 지폐가 발견되었던 것이다. 이상하게 생각한 주인이 이유를 묻자 그 판매원은 울먹이면서 그 동안 돈을 훔쳐간 사실을 시인하기에 이르렀다.

그녀가 돈을 탐내게 된 이유는 얼마전 새로 사귄 애인 탓이었다. 애인이 이것저것 이유를 대며 돈을 요구할 때마다 그녀는 그게 죄인 줄을 알면서도 허술한 매출액 결산을 틈타 가게의 돈을 빼돌렸던 것이다.



클/이혁수

성균관대 식품공학과 졸업
현 파리크라상 특수사업부 차장

현금이 직접 거래되는 업종인만큼 제과점에서 현금도난 등의 분실 사고가 전혀 없는 것은 아니다. 또한 제과점에서의 분실 사고가 자주 발생하면 십중팔구 판매원의 근무태도가 도마 위에 오르기 일쑤다. 도난 사고를 두고 함께 근무하는 사람에게 책임을 묻는 것도 불쾌한 일이지만, 정상적인 운영을 위해서는 반드시 짚고 넘어가야 할 중요한 문제인 것만은 확실하다.

내부 근무자에 의한 손실이 70%

제과점에서 발생하는 로스의 종류는 크게 3종류로 나누어 원인을 생각할 수 있다.

한 조사자료에 의하면 소매점에서 발생하는 도난사고는 근무자에 의한 것이 70%, 외부 공급업자에 의한 것이 20% 정도이며 나머지 10%는 고객에 의한 것이라고 한다. 이제는 동네 골목마다 들어선 편의점에는 흔히 감시용 CC-TV가 설치되어 있는 것을 볼 수 있는데 좀 세심한 사람이라면 예전에는 고객의 동선(動線)만 비추던 것에서 이제는 카운터 주위로 촬영위치가 바뀌었음을 알 수 있다. 그것은 편의점에서 발생하는 빈번한 도난 사고 때문이다. 어느정도 관리 체계가 확실한 곳에서는 매주는 물론이고 심지어 당일에도 재고조사를 통해 손실액을 파악할 만큼 중요하게 생각하는 것이 바로 '근거없는 손실'을 줄이는 것이다.

하지만 제과점에는 아직도 당일 현금 결산에 이상이 없으면 그 자체로 'OK'라고 생각하는 판매원들이 많다.

강남의 어느 제과점에서 있었던 일이다. 매월 일정하던 결산액이 언제부터인지 조금씩 차이가 나기 시작했다. 여러가지 방법으로 원인규명을 해보았지만 특별한 이유를 발견할 수 없었다. 그런데 한 고참 판매원이 눈여겨보니 신입 여직원의 옷차림과 액세서리 등이 눈에 띄게 화려해지는 것이었다. 처음엔 그저 그런가보다 하고 무심코 넘겼는데 어느날 우연히 그 여직원이 영수증을 요구하는 손님에게 이런저런 이유로 영수증을 발급하지 않는 것을 보게 되었다.

주의를 기울여보니 그 여직원은 영수증을 제대로 발급하지 않는 것은 물론이고 판매대금을 관리하는데도 자의적인 면이 많았다. 결과적으로 그 여직원은 수차례 판매대금을 가로챘다가 주인에게 적발이 되어 일자리를 잃고 말았다.

실수는 그때그때 바르게 시정해야

판매원이 만능컴퓨터가 아닌 이상 업무를 담당하다 보면 계산상의 착오가 생길 수도 있다. 그러나 문제는 언제나 이런 실수가 그때그때 바르게 시정되어야 한다는 것이다. 이러한 작은 실수가 미치는 재산상의 손실을 둘째 치고라도, 금전으로 인한 오해는 자칫 인간관계에 치명적인 오점을 남길 수도 있다.

영수증 발행을 습관화하고 제품은 곧 현금과 동일하다는 생각으로 판매 업무에 임한다면 판매원의 책임으로 인한 손실은 거의 줄일 수 있다는 게 한결 같은 필자의 생각이다. 그리고 이런 마음가짐이 바로 프로 직업인으로 능력을 인정받는 확실한 방법일 것이다. [5]

