

정도(正道) 경영으로 불황을 극복한다

속 초 빵 굽는 마을

전면에 바다가 펼쳐져 있는 낭만의 도시, 속초. 이방인들에게 그저 휴양지로만 인식되는 이곳은 그러나 현지 사람들에게는 그들의 삶을 꾸려가는 생업의 터전이다. 빵굽는 마을의 대표 이재삼씨도 한때는 낯선 이방인에 불과했지만 이제는 어엿한 속초사람으로 인근에서 꽤 유명한 사람이 되었다. 속초 빵굽는마을을 찾아가 그곳의 성공비결을 들어본다.



날이 어둑어둑 해질 무렵, 속초시에 도착한 취재진은 조양동 부영아파트 단지내 상가라는 다소 엉성하기 짝이없는 정보에만 의존하며 빵굽는 마을(대표 이재삼)을 찾기 위해 해매던 끝에 결국은 지나가던 할머니에게 도움을 요청해야 했다. 제과점 이름을 대자 다소 멀리 떨어진 거리에도 불구하고 한번에 찾아갈 정도로 정확하게 위치를 알려주시는 할머니 모습에서 빵굽는 마을의 명성을 실감할 수 있었다.

신리와 믿음이 탄생시킨 빵굽는 마을

모든 인간은 어떤 중간 과정이나 시련을 거치지 않고서는 결코 높은 자리에 오르는 법이 없다. 빵굽는 마을의 이재삼 대표 또한 제과점 사장부터 시작한 것은 아니다. 그에게도 고등학교를 갓 졸업하고 서울에 올라와 기술을 배우기 시작하던 초보 기술인 시절이 있었다.

그렇게 기술인 생활을 시작한 그는 신라 호텔과 세종 호텔 등을 두루 거치며 다양한 경력을 쌓았다. 그러나 10년 동안 착실히 한 우물만 팠던 그는 뜻밖의 외도(?)를 하게 된다.

“87년 대선 때 선거 운동에 참여한 적이 있었습니다. 사실 항상 정치적인 문제에 관심을 갖고 있던 저에겐 그 당시 어떤 것보다 그 일이 절실하게 느껴졌지요 결국 그동안 모아왔던 돈을 다 날리긴 했지만 후회하진 않습니다. 덕분에 지금의 제가 있게 되었으니까요”

문자 그대로 수종의 돈을 다 날려버린 이재삼씨. 그러나 그를 더욱 힘들게 했던 건 경제적인 어려움보다 몇 배 깊은 패배감이었다. 그로 인해 치츨 서울 생활에도 환멸을 느낄 무렵 그에게 귀가 솔깃해질 만한 제의가 들어왔다. 바로 속초에 위치한 낙산비치 호텔의 제과장 자리를 맡아 달라는 것이다. 그는 미련없이 서울 생활을 청산하고 속초로 향했다. 조용히 살고 싶다는 생각 하나로 달려간 속초는 그의 기대를 저버리지 않았다. 낯선 이방인에게 바다가 펼쳐진 이곳 풍경은 마음의 안정을 되찾기에 충분한 힘을 갖고 있었다. 그렇게 7년의 시간이 흐르면서 이재삼씨는 어느덧 이방인이 아닌 현지인으로 이곳 생활에 익숙해져 갔다. 그러던 어느날 그는 우연히 조양동에 아파트 단지가 들어선다는 정보를 입수하게 된다.



▶ 빵굽는 마을 대표 이재삼씨. 17년 동안 기술인으로 생활한 그는 지난 95년 8월 속초에 자신의 점포를 오픈했다.

“제대로 된 제과점을 해보고 싶다는 생각을 은연중에 갖고 있었는데 마침 아파트 단지가 새로 들어선다는 얘기가 들리더군요. 그 당시 제 수중에 돈이라곤 2,000만원이 전부였습니다. 하지만 신규 상권에는 시장선점이 인지도 확산에 유리하다는 생각이 들어 그 기회를 놓칠 수가 없더군요.”

뜻이 있는 곳에 길이 있다고 했던가? 평소 주변 사람들로 부터 신뢰를 얻고 있던 이재삼씨는 차용증서 하나 쓰지 않고 돈을 빌려 2억원 정도의 자금을 마련할 수 있었다. 그리고 아파트 내 상가 건물에 현재의 제과점 자리를 매입했다. 주변에서 장사가 좀 된다 싶으면 건물주의 횡포로 쫓겨나는 사례를 봐왔던 터라 처음에 다소 부담이 되더라도 매입을 해야 한다는 것이 평소 그의 지론이었다. 그리하여 95년 8월 속초에 빵굽는 마을이 탄생하게 된다.

위기를 기회로 ... 신선함으로 승부한다

이재삼씨는 자신을 믿고 돈을 선택 빌려준 사람들의 은혜에 보답하는 길은 열심히 장사해 성공하는 것이라고 생각했다. 그는 기본기에 충실하고 정도를 걷는다는 원칙하에 맛있고 신선한 제품을 공급하는데 주력했다. 그날 팔지 못한 제품은 인근의 경로당이나 고아원에 기증해 다음날 판매하는 법이 없었다. 또한 새벽 5시 30분이면 어김없이 가게문을 열어 밤 12시가 되어야 문을 닫을 만큼 열성적이었다. 덕분에 그들은 문을 연지 2달 만에 목표매출을 달성할 수 있었다. 이곳 제품이 맛있다는 입소문이 퍼지면서 인근 지역은 물론 1시간 정도 떨어진 고성이나 양양에서 찾아오는 외부고객들도 30%에 이를 정도였다.

최고의 서비스를 제공한다는 차원에서 주문 배달 서비스 제도를 시작한 이곳은 고객이 원하면 언제 어디든지 제품을 배달해 주었다. 당시 직원이라고는 기술인 1명과 이재삼씨 그리고 그의 부인 최재경씨가 전부였던터라 배달은 당연히 이재삼씨의 몫이었다. 초창기 일에 대한 열정이 얼마나 강했는지 한번은 케이크 하나를 배달하기 위해 미시령 휴게소까지 간 일도 있었다고 한다.

그러나 이곳이 항상 탄탄대로를 달려왔던 건 아니다. 사실 제품의 맛과 성실함 외에도 이곳이 단시간에 급성장 할 수 있었던 건 인근에 경쟁 상대가 없었다는 점을 간과할 수 없다. 그러나 장사를 시작한 지 1년 뒤 이곳 아파트 단지 내 상가에 유명 프랜차이즈 업체 제과점이 2곳이나 문을 열었다.

처음엔 그저 열심히만 하면 된다고 생각했던 이재삼씨는 자신의 단골고객이 다른 제과점으로 향하는 모습을 지켜봐야만 했다. 그리고 순식간에 매출이 50%가량 뚝 떨어지고 말았다.

이재삼씨는 곧 대책마련에 부심했다. 여러 가지 고심 끝에 그는 경쟁점이 프랜차이즈 업체라는 점에 착안, 자영 제과점의 장점인 신선함으로 승부를 걸기로 했다. 빵굽는 마을은 이전의 1일 1회 생산에서 1일 3회로 생산회수를 늘리는 한편 P.O.P를 통해 이를 적극적으로 홍보하기 시작했다. 그리고 얼마 지나지 않아 예전 수준을 능가하는 매출을 달성할 수 있었다.



↑ 이곳은 현재 약 100여 가지의 제품을 생산하고 있다. 특히 올해 새로 출시한 필카스텔라와 박식빵은 하루에 40~50 봉지가 팔릴 정도로 크게 히트를 친 제품이다.

모든 고객을 이웃처럼 ... 한결같은 서비스

현재 이곳 직원은 이재삼씨와 최재경씨를 포함해 총 7명으로 늘어났다. 갈수록 늘어나는 수요를 감당하다보니 자연스럽게 직원도 늘어나게 된 것이다. 이재삼씨는 이제 제품의 생산보다는 전반적인 경영을 담당하고 있다. 신제품 개발 등 특별한 경우가 아니고서는 제품에 관한 한 기술자들에게 믿고 맡기는 편이다. 그는 작년에 수요한 건대 최고 경영자 과정 모임을 통해 제품이나 경영 전반에 관한 정보를 얻고 있다. 또한 각종 해외 연수에도 꾸준히 참가하고 있다.

그는 직접 생산을 맡고 있을 때보다 매장에서 판매하는 일에 많은 시간을 할애하고 있는데 이는 잘 나가는 제품과 그렇지 못한 제품을 파악할 수 있어 생산품목과 양의 조절이 가능하고 고객과의 직접적인 대면을 통해 기호와 취향, 기타 불만 사항을 알 수 있기 때문이다. 그러나 매장에서 직접 판매를 한다고 해서 이 모든 정보를 그냥 얻을 수 있는 건 아니다. 이재삼씨의 또 다른 경영 노하우는 바로 이 부분에 숨겨져 있다.

이곳에서 제품의 맛 못지 않게 중요하게 여기는 것이 바로 고객에 대한 서비스다. 이 부분에 있어서 그의 부인 최재경씨는 가장 적임자라 할 수 있다. 그녀는 대학에서 관광학을 공부했기



↳ '빵굽는 마을'의 식구들. 처음 3명에서 출발한 이곳은 이제 공장 기술자만 5명을 거느리고 있다. 이곳이 지금의 자리에 오르게 된 데는 가족같은 분위기가 큰 힘이 되었다 (사진 뒷줄 왼쪽에서 두번째가 부인 최재경씨, 앞줄 왼쪽에서 세번째가 공장장 이성대씨).

때문에 친절이 자연스레 몸에 배어 있다. 자신의 전공을 살려 그녀는 매장에서 고객들에게 항상 최상의 서비스를 제공한다.

“언젠가 일본 해외 연수 때 그곳 제과점을 둘러 본 적이 있습니다. 일본 제과점은 100엔 짜리 제품 하나를 사더라도 최상의 서비스를 제공하더군요. 액수에 상관없이 한결같은 그들의 서비스가 참으로 인상적이었습니다.”

이들 부부는 언제나 고객들에게 한결같은 서비스를 제공한다. 이는 단순히 판매를 위한 것이라기보다는 모두가 이웃이라는 생각에서다. 고객들에게 사소한 말 한마디라도 먼저 건네다 보면 고객들도 허심탄회하게 모든 이야기를 털어놓을 수 있다는 것이 이제삼씨의 설명이다.

최상의 맛, 가족같은 분위기

올해 들어 갑작스레 닥친 IMF 한파로 모든 제과점들이 너나 할 것 없이 위기를 맞고 있다. 빵굽는 마을 또한 올해 초 여러 가지 경영상의 위기를 맞게 되었다. 그러나 위기의 순간일수록 정도(正道)를 지키라고 했던가? 다들 원가절감 차원에서 가격이 저렴한 재료로 대체할 때에도 그는 오히려 다소 원가부담이 되더라도 최상의 재료만을 고집했다. 생각보다 고객들의 입맛이 예민한 편이라 맛있는 제품은 외면하지 않는 법이다. 그리고 몇 달 지나지 않아 인근 제과점 한 곳이 경영 압박을 견디지 못하고 문을 닫으면서 빵굽는 마을은 IMF 이전보다 오히려 매출이 향상되는 기현상을 낳게 되었다.

이제삼씨는 17년의 기술인 경력을 가진 사람이다. 그러다 보니 누구보다도 기술인들의 처지와 마음을 잘 이해하고 있다. 이곳은 여전히 새벽 5시 30분이면 하루 일을 시작하지만 그날 생산이 다 끝나는 오후 6시쯤이면 기술자들은 곧바로 퇴근할 수 있다. 사생활 시간을 보장해 주려는 사장의 배려 때문이다. 또한 아파트를 한 채 얻어 기술자들의 숙소를 마련해주고 있다. 이곳 기술자들은 이제삼씨에게 형님이라는 호칭을 사용할 정도로 격이 없이 지낸다.

“15년 동안 제과업에 종사했지만 저희 사장님 같은 분은 본 적이 없습니다. 언제나 저희를 아랫사람으로서가 아닌 한 가족처럼 대해 주시지요. 올해 들어 다들 봉급이 깎였다고 하는데 저희는 오히려 월급이 올랐습니다. 매출이 오른 만큼 모두에게 돌려 주신다는 생각에서 그러신 것 같습니다.”

이곳 공장장을 맡고 있는 이성대씨의 얘기다. 빵굽는 마을의 또 다른 저력은 이처럼 모두가 가족같은 분위기로 하나를 위해 노력하는 데서 찾아볼 수 있다.


현재 이곳에서는 100여 가지의 제품을 생산하고 있다. 특히 올해 들어 새로 선보인 팔카스텔라와 밤식빵은 하루에 40~50봉지가 팔릴 정도로 큰 인기를 누리는 제품이다. 최근 이곳에는 한 가지 행복한 고민거리가 생겼다. 매장과 공장을 합쳐 20평 남짓한 현재의 규모로는 늘어나는 고객을 감당하기에 역부족이라는 것이다. 이곳은 내년 초쯤 고객들에게 좀 더 편안한 공간을 제공하기 위해 매장 확장 공사를 계획하고 있다.

빵굽는 마을은 이제 인근지역에서는 모르는 사람이 없을 정도로 유명한 곳이 되었다. 얼마전에는 어디서 소문을 들었는지 이 지역 신문인 '설악신문'에서 취재를 나오기도 했다.

“요즘 제과점 창업에 관심을 갖는 사람들이 부쩍 늘어났습니다. 저희에게 분점을 낼 수 없겠느냐고 찾아오는 사람도 있지요. 하지만 사람들이 제과점 경영에 대해 너무 쉽게 생각하고 있는 것 같아 안타깝습니다. 사람들이 좀 더 신중하게 이 문제를 생각했으면 하는 바람입니다.”

세상에 공짜로 얻어 지는 것은 없다. '빵굽는 마을'이 오늘날의 명성을 얻기까지는 위기의 순간마다 정도(正道)와 기본기를 지켜온 굳건한 경영 의지가 숨어 있다. [21] <글 / 김경옥>

미/니/인/터/뷰



취재 도중 빵을 사러온 주부 김경희씨에게 빵굽는 마을에 대해 몇 가지 질문을 했다. 8살 민지와 5살 의성이를 둔 그녀는 빵굽는 마을의 단골 고객이다.

- 특별히 이 제과점을 이용하는 이유는?

이곳은 아파트 단지 내 처음 생긴 곳이다. 빵 맛이 소프트하고 특히 자주 이용하게 됐다. 딴 곳에도 가봤는데 이곳 제품처럼 부드럽고 신선하지 못했다. 또 주인들이 한결같이 친절하게 손님들을 대한다. 한 번은 빵을 사러 왔다가 우연찮게 이곳의 잘못이 아닌 것 같은데 반품을 요구하는 고객을 보게 되었다. 그러나 두말 하지 않고 제품을 교환해주는 모습이 인상적이었다.

- 주로 구입하는 제품은?

우리집은 아침식사나 간식으로 빵을 먹는 편이라 식빵과 단과자 빵을 주로 구입한다. 특히 이곳의 밤식빵은 밤이 듬뿍 들어 있어서 좋다. 우리 아이들은 소보로를 좋아한다.

- 이곳에 불만 사항이 있다면?

특별한 점은 없다. 다만 손님수에 비해 매장이 좁은 것 같아 매장을 좀 더 넓혔으면 한다.