

# 커피, 가깝고도 먼 친구?

## ‘케이크+커피’ 복합점포의 문제점과 방향

지난 99년 베이커리 시장의 특징 중 하나는 규모를 늘려 커피를 접목하는 복합점포가 늘어났고 커피전문점에서도 케이크를 접목하는 사례가 많아졌다는 점이다. 이는 업종간 넘나들기(cross over)를 통해 고객을 유인하고 신규 수요를 창출하기 위해서이다. 그러나 이들 복합점포는 단순히 기능적인 결합에만 머물러 있어 운영상에 적지 않은 문제점을 갖고 있는 것으로 지적되고 있다. 더욱이 커피전문점을 표방하는 업체조차도 자기 점포의 색깔인 커피를 취급하는데 원칙과 철학이 부재한 경우가 많다. 이에 커피를 중심으로 커피 복합 베이커리, 케이크 복합 커피전문점의 문제점 및 개선 방향에 대해 살펴본다.

〈편집자 주〉



글/ 연제성  
(한국CMS 마케팅부장)

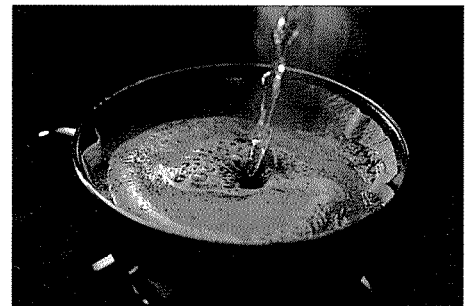
소비자 주권시대가 열린 것은 이미 오래 전의 일이다. 소비자의 기호와 흐름을 제대로 파악하지 못하고 이에 발맞추지 못한다면 사업의 성공은 결코 보장받을 수 없다. 특히 베이커리업종과 같이 직접 소비자를 상대로 하는 소매업의 경우에는 더욱 그렇다.

최근 베이커리업계 및 커피전문점업계에서 일고 있는 복합점포화 움직임은 이런 노력의 한 결과물로 볼 수 있다. 이같은 업종간 넘나들기(cross over)는 고객을 유인하고 신규 수요를 창출하기 위한 목적에서 시도되고 있다. 그러나 아직까지 복합점포화에 따르는 전략적 사고와 실천이 부족해 단순히 커피 또는 케이크를 구색 차원으로 취급하는 경우가 대부분이다. 여기서는 베이커리의 효율적이고 전략적인 커피 취급을 제언하기 위해 현재 운영되고 있는 ‘베이커리+원두커피’ 복합점포와 함께 ‘커피전문점+케이크’ 복합점포의 원두커피 취급과 관련된 문제점 및 개선 방향을 중심으로 살펴보고자 한다.

### 원두커피의 기본 3원칙, 유통·기술·문화

먼저 ‘베이커리+원두커피’ 복합점을 살펴보면 파리크라상에 이어 99년에는 뚜레쥬르, 미고베 이커리, 이레베이커리 등이 커피를 본격적으로 취급하는 모습을 보였다. 즉 과거와 달리 커피를 구색 차원에서 음료의 일부분으로 취급하던 것에서 탈피했다. 매장 안에 정통 이탈리아식의 에스프레소 바 공간을 마련했고 커피 메뉴도 에스프레소, 카푸치노, 비엔나 커피 등 다양한 기압식 조리 커피(표1, 2 참조)를 선보여 좋은 반응을 얻으며 조리 커피에 대한 인식을 확산시키고 있다. 더욱이 빵·과자를 훨씬 능가하는 고마진은 점포의 순익 향상에 적지 않은 기여를 하고 있다.

그러나 아직까지 복합점포에 대한 전략적인 사고와 실천이 부족해 여러 가지 문제점을 안고 있다. 이는 커피에 대한 기본적인 인식이 확립돼 있지 못한 데서 큰 원인을 찾을 수 있다. 원두커피는 유통, 기술, 문화, 이 3가지가 결합되어야만 전략상품으로서의 역할을 다할 수 있다. 이는 커피





피를 결합함으로써 베이커리 전체 이미지가 올라가고 기존 빵·과자뿐만 아니라 커피의 매출도 오르는 시너지 효과가 창출되는 것을 뜻한다.

먼저 원두커피는 제조에서 음용 단계에 이르기까지 전 유통과정 동안 신선도를 유지해야 한다. 두 번째로 원두커피는 생두의 배합이나 로스팅(생두를 볶는 과정), 조리상태에 따라 맛의 차이가 크게 나기 때문에 각 제조과정별 원칙을

지켜야 한다.

특히 단품종으로도 양질의 커피가 만들어지지만 생두를 볶을 때 다른 생두와 배합해서 섞으면 더욱 좋은 커피를 만들 수 있다. 세번째로 다양한 조리메뉴는 필수적이다. 원두커피는 단순히 하나의 품종으로만 만들어진 것이 아니고 앞서 설명했듯이 여러 품종의 배합과 몇 단계의 공정을 거쳐 완성되므로 다양성을 추구하는 현대인들의 개성에 부합할 수 있기 때문이다.

원두커피는 이같은 3원칙이 지켜졌을 때 소비자의 사랑을 받을 수 있고 전략상품으로서의 역할을 다할 수 있다. 그러나 현재 커피 복합 베이커리의 경우 이런 원칙이 지켜지는 모습을 찾아보기 힘든 실정이다.

'다양성과 변화'라는 커피의 기본 원리를 인식하고 자신의 점포에 맞는 커피를 선정한다면 이에 걸맞는 시스템이 갖춰져야 한다. 즉 원두커피의 3원칙을 인식하고 이에 충실하게 커피를 선택하고 조리하고 판매해야 한다. 제 아무리 신선한 케이크 한 조각, 페이스트리 한 개라도 향이 첨가된 커피나 신선도가 떨어지는 커피와 어울릴 수 없다. 에스프레소 한 잔은 그 자체만으로도 뛰어난 음료이며, 점포의 특성을 살릴 수 있는 커피 음료를 개발, 취급한다면 그것은 하나의 창의적인 상품이며 점포의 새로운 문화상품이 되는 것이다.

### 점포 특성 살리지 못하면 커피 취급은 무의미

그렇다면 원두커피 전문점을 표방하며 여기에 케이크를 접목한 점포들은 어떨까. 결론적으로 말한다면 커피를 결합하고 있는 베이커리와 마찬가지로 케이크를 결합한 이들 원두커피 전문점도 사정은 마찬가지다.

90년대 중반 원두커피 프랜차이즈업체들의 퇴조를 기점으로 서울 강남 지역에는 '케이크 카페'라는 새로운 개념의 커피 전문점들이 등장했다. 이 점포들은 주방에서 케이크를 직접 제조했고 세련된 인테리어와 고품격 서비스로 고급 소비층을 파고 들었다. 그러나 현재 이들 업소 대부분은 상당한 매출 부진을 겪고 있는 것으로 알려져 있는데 이는 원두커피의 선정, 주방설비, 인적구성 등에 대해 상당 부분 숙지하고 있으면서도 실제로 이를 제대로 이행하지 못했기 때문인 것으로 보인다. 그렇다보니 점포의 특징을 살릴 수 없었고 고객으로부터 차츰 외면을 받게 된 것이다.

더 이상 컨셉이 없는 커피전문점이나 주제가 없는 외식업소는 고객의 단편적인 욕구만 충족시킬 뿐 문화적인 만족감을 심어주지 못한다. 이런 상황에서 지난해 국내에 상륙한 스타벅스는 정통 에스프레소 바를 표방하며 기존 커피전문점 시장을 재편할 움직임을 보이고 있다. 현재 신촌과 대학로에 점포를 운영하고 있고 조만간 강남점이 문을 열 예정인 것으로 알려졌다. 스타벅스 외에도 '쿠빅', '카푸치노 익스프레스', '카페루카', '로즈버드', '자바', '할리스' 등 미국 서부 지역의 커피 프랜차이즈 형태를 띤 업체들이 속속 등장해 새로운 변화를 일으키고 있다. 이들 업

체의 대부분이 케이크를 취급하는 경우가 많은데 이는 전략적인 성격보다는 일부 고객의 취향에 구색을 갖춘 상품으로서의 성격이 짙다. 여기서 판매되는 케이크는 주로 외부에서 공급받고 있다. 그렇지만 이들 업체도 커피의 제조, 유통, 품질관리, 전문 인력 부재 등의 어려움을 갖고 있고 이의 해결책 마련에 고심하고 있다.

### 문화상품으로서의 커피, 새로운 이미지를 만든다

절국 베이커리에서의 커피 복합이 성공을 거두기 위해서는 점포의 특성에 맞는 커피를 발굴하고 즉석 제조의 이미지를 살려 조리 커피 판매를 원칙으로 해야 한다. 커피의 기본 원리 및 문화를 인식하고 커피 머신 등 주방설비에 대한 투자가 이루어져야 하는 것은 물론이다.

커피를 통해 새로운 점포 문화를 만들고 이를 판매하는 전략이 중요한 것이다. 미고베이커리는 이같은 원칙에 어느 정도 충실한 모습을 보여 신촌점의 경우 기대 이상의 매출을 올리고 있는 것으로 알려졌다. 이 업체는 장기간의 시장조사와 상권분석 등을 통해 점포 오픈을 준비했는데, 좌석배치 및 시각효과도 면밀히 분석해 고객을 배려하는 모습이 눈에 띈다.

굳이 커피 복합 베이커리의 예를 들지 않더라도 장인정신을 가진 사람들이 신선한 재료로 짧은 시간 안에 맛있는 상품을 조리해 양질의 서비스를 제공하는 것이야말로 성공의 보증수표가 된다. 커피의 새로운 가능성이 열리고 있지만 그 가능성을 현실화시키기에는 많은 노력이 필요하고, 이를 극복했을 때 지금보다 나은 점포 이미지를 창출할 수 있을 것이다. **이**

<표1> 원두커피의 추출방식 비교

구분	기압식(에스프레소식)	드립식(Brewer)
추출시간	20~25초마다 1잔씩	평균 12잔 추출에 7분 소요
커피원두 사용여부	분쇄하거나 분쇄하지 않은 커피원두	분쇄된 원두커피
필터	금속필터	종이필터
1잔당 커피소모량	평균 7~10g(전세계 공통)	4~12g(미국 4g, 일본 10g)
추출방식	기압식	수동식
향 보존 상태	가능(추출시 공기노출 안됨)	불가능(추출시 공기노출)
조리메뉴	에스프레소, 카페라테, 카푸치노, 아이스커피, 비엔나커피 등 모든 조리용 커피	아메리칸 커피
장비가격	중저가 ~ 고가	저가

<표2> 조리커피의 분류

메뉴명	조리방법
에스프레소(Espresso)	진하고 양이 적은 커피
레귤러(Regular)	에스프레소+물
아메리칸(American)	에스프레소+물+물
카페라테/ 카페오레 (Café Latte/ Café Au Lait)	에스프레소+우유
카페 카푸치노(Café Cappuccino)	에스프레소+우유(거품)+계피가루
비엔나 커피(Vienna Coffee)	에스프레소+휘핑크림
카페로얄(Café Royal)	에스프레소+휘핑크림
카페 프라페치노(Café Frappechino)	에스프레소+우유+분쇄 얼음