

'이벤트 매뉴얼 for 매출 UP' 지면은 일선 제과점에서 성공적으로 실시되고 있는 고객 이벤트를 그 준비 과정부터 마무리까지 매뉴얼화해 제시하는 코너입니다. 모쪼록 점포 운영에 도움이 됐으면 하는 바람입니다. 더불어 자신의 점포 혹은 타 점포라도 매출 향상에 도움이 되는 이벤트 아이템을 갖고 계시면 언제든지 저희 「월간 베이커리」로 추천해 주십시오.

VI. 제과와 어울리는 아이템 접목으로 매출 상승 선물용 팬시류 판매 접목, 인천 '서광석의 앙브레'

〈취재 및 사진·김미선〉

“주변에 선물가게 어디 있어요?”

케이크를 구입하는 고객들로부터 자주 듣는 질문이다.

인천에 위치한 「서광석의 앙브레」는 고객들의 이러한 요구를 그냥 흘려듣지 않았다. 제과점 한켠에 선물 코너를 마련해두고 지역 주민들의 취향에 부합하는 각종 선물용품들을 판매하기 시작한 것.



생일이나 기념일을 축하하기 위해 홀(Whole) 케이크를 구매하는 고객들의 대부분은 선물 가게를 찾아 나서기 마련. 이러한 사실에 입각해 제과점 내에 작은 선물코너를 마련하면 고객 입장에서는 선물가게를 찾아 다녀야 하는 불편함을 덜 수 있고, 제과점 입장에서는 이와 연계한 매출 상승 효과를 얻을 수 있어 일석이조의 효과를 꾀할 수 있다.

이미 각종 외식업체들에서는 계산대 주변에 인형, 문구류 등의 팬시용품을 진열해두고 계산을 기다리는 고객들이 재미 삼아 둘러보고 구매토록 하고 있다. 제과점의 경우 그러한 외식업체보다 선물용 팬시류에 대한 고객들의 수요가 훨씬 많고, 구매와 연결되기도 쉽다. '제과'라는 중심축만 흔들리지 않고 확실히 잡아나간다면 불황기에 점포 매출을 향상시킬 수 있는 새로운 품목으로 자리잡을 수 있을 것이다.

First, 시행 전 단계

① 접목할 아이템의 종류를 결정한다.

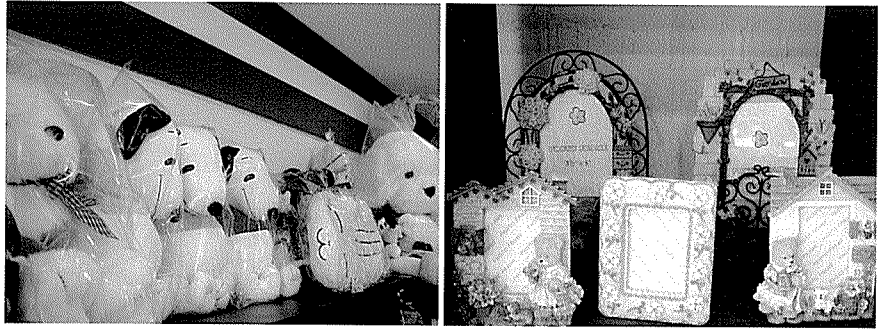
제과점 이미지와 동떨어지지 않고, 매출 상승과 연결될 수 있는 아이템을 선정한다. 제과점과 접목을 고려할 수 있는 대표적인 메뉴는 꽃과 선물용품. 지난 화이트데이엔 생화 바구니를 마련해 매출을 크게 향상시킨 전례가 있는 「서광석의 앙브레」도 꽃의 접목을 고려해보았다. 그러나 생화의 경우 일정 기간 내에 판매되지 못하면 100% 폐기 처리해야 하므로 손실율이 지나치게 크다. 더욱 곤란한 문제는 적정한 온도·습도를 유지하는데 지속적으로 관심을 기울여야 하기 때문에 점포의 핵심인 제과에 소홀해질 우려가 있다는 점.

반면 선물용 팬시 제품의 경우 재고 처리에 대한 부담이 거의 없고 직접 관리가 필요한 품목이 아니어서 제과점에서 부가 아이템으로 접목하기에 최적의 조건을 갖고 있다. 게다가 「서광석의 앙브레」는 주택가에 위치해 있어 백화점과의 거리가 상당하고, 주변에 변변한 선물가게가 없다는 점도 팬시류 접목에 유리한 점으로 작용했다.

② 선물용품의 세부 품목과 수준을 결정한다.

입지 성격에 따라 들어올 선물용품의 세부 품목과 가격대를 결정한다. 「서광석의 앙브레」는 초등학교 주변의 주택가에 위치해 있다. 생일 파티에 가는 초등학교생 고객이 많고, 케이크 구매 후에도 부담 없이 구매할 수 있는 가격대가 적절하다. 이러한 제반 사항들과 점포 주변의 소비 수준을 고려해 결정한 적정 가격대는 2만원 이하. 주요 목표 고객이 어린이 층인 팬시용품의 특성과 선물하기에 무난한 제품이어야 함을 고려해 취급 품목의 종류를 선정한다. 자동차 방향제, 여성용 액세서리 등 실용성 있는 제품을 구비하는 것도 재구매율을 높이는 방안이 된다. 계절별로 주력 아이템에 변화를 주는 것이 좋다.

■ 계절별 주요 품목 선정의 예
 봄 : 장난감, 인형 등 어린이날을 위한 품목
 각종 '데이'에는 이벤트 매대로 활용
 여름 : 양산, 부채, 모자, 선글라스 등
 가을 : 액자, 꽃바구니 등 인테리어 소품
 겨울 : 털이 많은 인형, 털장갑·목도리 세트 등



③ 판매 공간을 마련한다.

「서광석의 앙브레」는 점포 리뉴얼을 진행하면서 접객 공간을 없애고 팬시용품 진열장을 짜 넣었다. 주택가에 위치한 점포의 특성상 테이크아웃 고객이 대부분을 차지해 접객 공간의 효율성이 떨어진다고 판단했기 때문. 진열장은 L자형으로 벽면에 둘러 고객이 한눈에 둘러 볼 수 있도록 전시 효과를 높였으며, 많은 공간을 차지하지 않아 효과적이다.



④ 시장 조사를 한다.

처음부터 고객 반응이 좋은 제품만 골라 주문한다는 것은 불가능한 일이다. 초보일수록 벤치 마킹을 적극 활용해야 한다. 남대문 대도 상가 등 도매 시장을 돌아다니며 매출이 좋은 제품을 미리 체크해두면 품목별 주문량 조절에 도움이 된다. 「서광석의 앙브레」의 경우 물품 주문전 미리 정한 적정 가격선(2만원 이하)에서 가장 받고 싶은 선물에 관한 고객 설문 조사를 실시해 니즈(Needs)를 파악했다. 시즌별로 신상품 조사를 해 새로운 제품으로 자주 교체해 주어야 구매력이 높다.

⑤ 물품을 주문한다.

예산을 책정해 두고 반드시 그 범위 내에서만 운영한다. 물품 구매시 계획이 없으면 지나치게 많은 양을 주문, 재고 처리를 하게 돼 마진율이 떨어진다. 또한 점포의 주력 품목이 '제과'라는 것을 잊어서 안 된다. 처음에는 남대문 등의 도매 시장을 직접 방문해 물품을 구매해오고, 품목별 매출 데이터가 쌓이게 되면 매번 직접 갈 필요 없이 고객 반응이 좋은 제품을 중심으로 택배 주문을 해도 된다. 구매시에는 다양한 품목을 소량씩 구입하는 것이 좋고, 크기가 작으면서 고급스러운 제품이 마진율이 높다. 가격이 너무 싼 제품은 제과점 이미지에 마이너스 요인이 되므로 피한다.

⑥ 가격을 책정한다.

제품마다 적절한 마진율을 적용, 가격을 책정하는 것도 신중을 기해야 할 일. 백화점 가격과 비교해 절대 비싸지 않아야 된다는 것이 철칙이다. 물품 구비시 최저가와 최고가를 체크한 후 점포 입지를 고려해 적정 가격을 책정한다.

Second, 판매시 유의사항

① 플래카드를 활용한다.

초기 한달간 점포 전면에 팬시류 판매를 홍보하는 플래카드를 붙인다.

② 선물 포장을 익히면 좋다.

선물은 받았을 때 기분이 중요하다. 예쁜 포장지와 리본을 구비해두고 정성스럽게 포장해준다. 쇼핑백 등도 제과점에서 사용하는 것이 아닌 팬시 제품의 이미지에 맞는 것으로 따로 준비한다. 전문 상품 포장법을 익혀 두면 팬시류 판매는 물론 제과점 운영에도 많은 도움이 된다.

③ 쿠폰제와 병행 실시한다.

제과 판매에 따른 적립 쿠폰제를 실시해 이를 팬시 제품으로 교환하면 다른 점포와의 차별화를 기하는 요소로 작용할 수 있다. 뿐만 아니라 유행의 흐름이 빠른 팬시 제품의 회전율을 높일 수 있는 계기가 되기도 한다.

④ 제과와 팬시 매출은 철저하게 분리해서 관리한다.

제과와 팬시, 두 가지 품목의 개별적 매출 추이를 확실하게 분석하기 위해 품목별로 예산과 매출을 따로 관리해야 함은 당연하다. 특히 팬시류의 경우, 제과와 같이 당일 제조하는 것이 아니라, 한꺼번에 많은 물량을 구입해 판매만 하는 품목이기 때문에 다음 주문을 위해 세부 품목별로 정확한 매출 데이터를 구축해 나가야 한다.



팬시류 판매, 이런 점이 좋아요!!!

효과 1, 타 점포와 차별화된다

다른 점포에서 볼 수 없는 아이템을 적용해 고객들에게 강한 이미지를 심어 준다. 케이크와 선물을 한 공간에서 구매할 수 있다는 매력에 재구매율을 높이는 계기가 된다.

효과 2, 고객 체류 시간이 길어진다

인형, 액세서리들을 구경하느라 고객들의 매장 체류 시간이 길어진다. 그만큼 제과류에 대한 구매 효과도 높아지는 것. 팬시류를 구매하기 위해 들어온 고객이 제과류까지 구매하는 경우도 다반사라고.

효과 3, 고객 선물용 마련이 간편해진다

어린이날, 크리스마스 등에 고객 사은품으로 팬시류를 제공하는 것도 고객 감동 효과가 크다.

Third, 매출 분석 단계

① 매출액과 이익을 계산한다.

일간·주간·월간별로 확실하게 매출을 결산한다. 「서광석의 앙브레」의 경우 팬시류 매출이 전체 매출의 10% 정도 차지한다고. 화이트데이, 어린이날 등의 이벤트가 있는 달이 되면 팬시류 매출은 이보다 훨씬 뛰어 오른다. 마진율의 경우 품목마다 다르게 적용되지만 인형은 30~50%, 자동차용 방향제는 40~50% 등이 적용된다. 도매 시장이나 공장에서 직접 구매해 판매할 경우 30%에서 70%까지 마진율의 폭이 넓고, 팬시 회사에서 물건을 납품받을 경우 마진율이 30%로 일정하다.

② 다음 구매 계획을 수립한다.

팬시류를 취급해서 이익을 남기기 위해 꼭 지켜야 할 필수 조건이 있다. 이익금의 전부를 재투자하지 않는 것. 비계획적으로 구매할 경우 이익없이 늘 투자만 하게 되므로 매번 이익금의 절반 정도에 해당하는 금액만 다음 물건 구입비로 투자한다. 품목별 매출 데이터를 분석해 고객 반응이 좋은 제품과 신제품을 7:3 정도의 비율로 구매한다.