



고객 만족 경영으로 비수기를 이겨냅시다

30도를 웃도는 본격적인 불볕더위가 기승을 부리면서 폭염에 지친 사람들의 불쾌지수가 한없이 올라가는 여름입니다. 해마다 찾아오는 계절적 비수기를 맞은 제과업계는 올해도 역시 밤낮을 가리지 않고 더위탈출을 시도하는 사람들의 뒷모습을 물끄러미 바라보며 고객이 오기만을 기다려야 하는 상황입니다.

여름철 비수기를 이겨낼 전략이라고 해서 새로운 것은 없습니다. 그저 알고 있는데 실천을 못하고, 노력하는데 인색할 뿐입니다. 무엇보다 중요한 것은 매장을 찾는 고객에게 최고의 서비스를 제공한다는 마음의 준비가 필요합니다. 기술 개발, 질 좋은 제품, 고객 입맛에 맞는 제품을 제공하는 것은 기본이고, 매장을 찾는 고객을 만족시켜야 합니다. 고객의 마음을 단숨에 사로잡는다면 그 고객은 매출 신장의 보증수표라 할 수 있는 단골이 될 확률이 높습니다. 직원들은 늘 고객을 친절하게 맞을 수 있도록 최고의 서비스, 청결, 친절, 밝은 미소가 몸에 배어 있어야 합니다.

매장으로 들어오는 고객을 맞을 때 고객과 눈을 마주치며 밝은 표정으로 인사를 해야 합니다. 고객의 질문에는 언제나 깔끔하게 대답해 주어야 합니다. 적당히 제품 이름만 나열하면 성의없어 보이기 쉽습니다. 무표정한 얼굴은 친절하지 않은 인상을 주며, 흐트러진 태도는 분별력이나 열의가 없어 보입니다.

직원들은 깨끗하고 단정한 위생복을 입고 고객을 맞는 것이 중요합니다. 고객에게 거부감을 줄 수 있는 사치스럽거나 남루한 옷은 되도록이면 입지 않아야 합니다. 또 단추나 지퍼가 잘 채워져 있는지 수시로 확인하는 것이 필요합니다.

고객을 맞는 직원들의 용모는 청결한 인상을 주는 것이 중요합니다. 남자는 옆머리가 귀를 덮지 않도록 하고, 여자는 머리카락이 눈을 가리지 않도록 해야 합니다. 특히 비듬이나 머리카락 등이 어깨에 떨어지지 않도록 주의해야 합니다. 또 매니큐어를 바른 긴 손톱은 고객에게 상당한 부담감을 줄 수 있습니다.

고객을 맞을 때는 자세 또한 바르게 하는 것이 좋습니다. 가슴을 펴고, 허리를 바르게 해서 언제나 바른 자세를 취해야 합니다. 매장에서는 의자, 탁자, 벽, 기둥 등에 기대지 않는 것이 좋습니다. 고객과 마주치면 양손을 앞으로 가볍게 모은 다음 15° 이상의 각도로 머리 숙여 인사를 합니다. 고객에게 제품 안내나 설명을 할 때는 고객의 눈을 보면서 이야기하며, 손가락 하나가 아닌 손 전체로 제품을 가리켜야 합니다.

고객에게 첫인상보다 더 중요한 것이 바로 끝인상입니다. 직원이 배웅하는 태도에 따라서 매장을 다시 방문하는 여부가 결정되기 때문입니다. 고객에게 건네는 말 한마디가 매출을 좌우할 수 있다는 사실을 잊지 말아야 합니다. 진심으로 우리나라의 미소와 함께 밝은 목소리로 “감사합니다. 안녕히 가세요.”라고 한다면 고객에게 좋은 인상을 심어줄 것입니다.

우리 매장을 찾은 고객에게 더 좋은 제품을 제공하기 위해 노력하고 고객 만족을 위한 최상의 서비스가 이루어진다면 비수기에도 매장 문이 닫도록 고객의 발걸음은 이어질 것입니다. ㉞

(사)대한제과협회 부회장 김유복