



# 고객사랑 전략으로 여름철 비수기를 거뜰하게 이겨냅시다

일찍 찾아온 무더위가 꺾일 줄 모르고 있습니다. 제과업계는 해마다 찾아오는 계절적 비수기와 맞물리면서 당분간 부진한 상황이 전개될 것으로 예상됩니다.

그렇다고 나 몰라라 팔짱 낀 채 비수기가 얼른 지나가기만 기다릴 수는 없는 노릇입니다. 오히려 이러한 위기를 기회삼아 공격적인 마케팅을 펼쳐 승부를 거는 것이 현명할지 모릅니다.

## 1. 고정관념을 깨야 합니다.

언제까지 남들 하는 대로 따라할 수는 없습니다. 남들이 하지 않은 것으로 승부를 걸어보는 도전정신을 가져야 합니다. 남이 안되니까 우리도 안될 것이다라는 생각을 하루빨리 버리고 제과 일에 몰두해야 합니다.

## 2. 품질을 고급화해야 합니다.

제과업계의 비수기를 이겨낼 가장 좋은 방법은 좋은 품질을 고집하는 것입니다. 상황이 조금 어렵다 해서 품질의 질을 떨어뜨리고, 값을 현저하게 낮춰서 세일 판매를 한다면 처음에는 어느 정도 통할 수도 있지만 결국은 제 살 깎아먹기나 다름없습니다. 단순히 제품을 파는 것이 아니라 사람 경영, 품질 경영을 하는 것이라는 사실을 잊지 말아야 합니다.

## 3. 금 한 돈과 은 한 돈 값어치는 분명 다릅니다.

어느 산골에서 할머니 두 분이 좌판을 벌이고 한 할머니는 2천 원, 다른 할머니는 2천500원에 미나리를 팔았습니다. 2천500원짜리 미나리를 팔고 있는 할머니는 금 한 돈과 은 한 돈의 값이 다른 것처럼 자신의 미나리는 금이요, 다른 할머니의 미나리는 은이라며 자기 물건에 대단한 자신감을 보였습니다.

자신이 팔고 있는 물건에 대해 자신감을 가질 때 남들도 내 물건을 인정해줄 수 있다는 평범한 진리를 시골 할머니에게서 배웠습니다.

## 4. 궁하면 반드시 통합니다.

경기가 어렵다고, 장사가 안된다고 마냥 불평만 하고 있을 수는 없습니다. 고객 눈에 번쩍 띄게 간판을 반짝반짝 닦아놓기라도 한다면 분명 고객의 마음을 사로잡을 수 있을 겁니다.

## 5. 사랑하는 마음을 가져야 합니다.

내가 만든 빵을 내가 좋아하지 않으면 다른 사람도 그 빵을 외면할 것이 분명합니다. 하루에 한 번은 꼭 매장의 식구들과 함께 제품 시식을 하는 시간이 필요합니다. 우리 스스로 우리 제품을 사랑할 때 고객 사랑도 함께 받을 수 있는 것입니다. 아울러 우리 제품을 사랑하는 고객 또한 진심으로 좋아하고 사랑해야 합니다.

## 6. 지역 사회에 봉사를 합니다.

신선한 제품을 만들기 위해 노력하면 그 이후 입소문이 나서 우리 매장의 빵을 원하는 사람들이 많아져서 자연스럽게 봉사할 기회가 마련됩니다. 이제는 교회, 양로원, 고아원 등 모든 곳에서 우리 매장에 대한 광고를 저절로 해주고 있어 단 한 푼의 광고비를 들이지 않고도 높은 광고 효과를 얻고 있습니다.

우리 제품이 정말 '맛있다' 라는 말을 듣기는 참 어려운 일입니다. 하지만 우리 매장을 찾은 고객에게 더 좋은 제품, 더 신선한 제품을 제공한다면 매장 문이 닳도록 고객의 발걸음은 이어질 것입니다. **㉔**

(사)대한제과협회 부회장 김성환