



강건형 대표

## “고객 신뢰가 가장 큰 자산”

### - 화정산전 -

#### 산업재 유통업체의 정상

경기도 남양주시 삼패동. 국도에서 조금 안쪽으로 난 길가의 공간에 자리잡은 화정산전은 우선 그 위치부터가 여느 산업재 유통업체와는 달랐다. 일반적인 산업재 유통업체가 대단위 공업단지나 유통상가 안에 위치한 반면, 화정산전은 인근에 관련 업체가 전혀 없는 한적한 지역에 위치하고 있다. 1991년 창립한 화정산전이 이곳 남양주로 이사한 것은 2년 전. 주로 고객을 찾아가는 영업을 하기 때문에 기왕이면 쾌적한 근무 여건과 넓은 창고 공간을 활용하기 위해 이곳으로 터를 잡았다고 한다. 건물 및 공장에 필수적으로 설치되는 배선 및 기기보호용 전력기인 차단기와 전자개폐기를 주로 취급하는 화정산전은 국내 전력기기 분야에서 단연 손꼽히는 유통업체다. 화정산전의 지난해 매출은 놀랍게도 245억원으로 유통업체로서 달성하기 힘든 수준으로 규모가 컸다.

#### 강한 영업력과 고객 마인드로 승부

화정산전의 가장 큰 특징은 무엇보다 영업력에 있다. 일반적인 산업재 유통업체들이 몇 개의 특정 품목에 치중하는 반면 화정산전은 전력기기 부문의 거의 모든 제품을 일괄 납품할 수 있는 규모의 다양한 아이템을 확보하고 있다. 또한 2000년대 초반부터 물류와 영업을 철저히 분류시켜, 영업 담당자들이 외부 활동에 주력할 수 있는 시스템을 이미 갖추고 있었다. 영업사원들은 물류

에 대한 고민 없이 고객 영업 뿐만 아니라 기술적인 서비스 제공도 가능하게 된 것이다. 확실한 조직화와 분업화가 이뤄낸 결과다. 비중이 큰 고객의 경우 주 3~4회 정도 업체를 찾아갈 정도로 거래선 관리가 매우 뛰어나며, 뿐만 아니라 영업을 지역별 팀제로 운영하고, 고객의 사소한 부분까지 챙기는 감성 영업으로 지금까지 성공적인 영업 활동을 이루고 있다. 또한 화정산전은 다양한 품목에 대해 평균 15~20억원의 재고를 보유하고 있어 단납기 주문에 큰 강점을 갖고 있다. 고객의 편의성을 고려하여 원하는 제품과 수량을 적시에 맞출 수 있다는 이야기다. 화정산전의 최고의 영업력은 기술서비스 제공은 물론 고객이 필요로 하는 물건을 가장 빨리 납품할 수 있는 경쟁력이 있었기에 가능했던 것이다. 이런 강한 영업력은 곧 고객의 신뢰를 얻을 수 있게 하여 지금과 같은 매출이 가능하게 되었다는 것이다. 이 회사의 강건형대표이사는 화정산전이 이와같이 정상의 유통업체로 성장할 수 있는 이유는 ‘고객 지향적 영업마인드’와 ‘고객의 신뢰가 가장 큰 자산’이란 회사의 경영방침이라고 강조했다.

#### 고객에게 안전과 제품과 서비스 제공이 목적

강건형대표는 전직원이 전력기기 제품이 고객의 재산, 인명을 보호하는 중요한 기기들이므로 인식하게 하여 보다 정직한 영업을 할 수 있도록 강조하고 있다고 한다. 전력기기의 경우 불량제품 및 사용부주의에 의한

사고 발생시 심각한 피해를 초래할 수 있기 때문에 제품을 판매할 때도 매우 신중하게 검토하도록 각별한 주의를 주고 있다고 한다. 최근 늘어나는 중국이나 동남아 등에서 생산된 성능이 보장되지 않은 제품이나 고객이 신뢰하지 않는 제품은 절대 판매하지 않는 것이 화정산전의 원칙이라고 한다.

특히 제조업체에서 제공하는 각종 교육 및 세미나에 직원들이 자발적으로 참여하도록 하여 유통업체임에도 불구하고 직원들의 역량강화에도 신경 쓰고 있다고 한다. 이런 노력을 통해 고객에게 좀 더 안전한 제품과 서비스를 제공하겠다는 의지다. 더불어 강대표는 최근 차단기와 개폐기 등 전력기기를 주로 사용하는 배전반업체들이 수주가 하락에 따라 제품 구매시 품질은 뒤로한 채 가격이 싼 제품들만 찾는 것을 안타깝게 생각하고 있다고 말한다. 배전반은 건물과 공장의 생명과 같은 중요한 전력설비이며 따라서 보다 품질과 서비스가 검증된 신뢰성 있는 제품을 사용해야 한다는 것이 그의 생각이다.

### 대기업 못지 않은 사내 시스템

화정산전은 대기업 못지 않은 사내 시스템을 가지고 있다. 동종업계의 많은 업체들이 가장 부러워 하는 부분이라고 한다. 화정산전의 사내 시스템은 수년간의 건실한 경영을 통해 얻은 결과다. 화정산전을 이끄는 강건형 대표이사는 기업의 소유자가 아닌 전문경영인이다. 그는 지난 8년간 화정산전의 영업을 담당하다가 올해 2월 1일부터 경영 전체를 책임지고 있다. 특히 지난해까지 문서 관리에서부터 조직 체계, 그리고 영업 활동까지 조직의 시스템화에 주력했던 강건형대표는 올해 초 대표가 된 이후 화정산전에 파격적인 변화를 주었다. 가장 큰 변화는 지금까지 매년 상황에 따라 지급되던 인센티브를 정확히 수치화하고 체계화하여 직원들이 보다 적극적으로 업무에 임할 수 있도록 명확한 비전을 제시했다는 점이다. 또한 자녀 교육비 지원, 건강검진 실시 등 복리후생에도 힘써 직원들이 보다 힘을 내어 일할 수 있도록 동기부여를



하였다. 스스로가 직원 출신이었기에 누구보다 직원들의 마음을 잘 헤아리는 것이다. 화정산전의 이와 같은 복리후생 정책은 산업계 유통업체에서는 파격적이다.

### 정상에서 새로운 도약

화정산전은 요즘 분주한 시기를 보내고 있다. 기존 제품들 외에도 새로운 아이템을 발굴하는데 골머리를 앓고 있다. 제2의 도약이 필요한 시기라고 판단했기 때문이다. 차단기와 개폐기를 주요 취급품으로 경영하다 보니 회사의 마진율은 특화된 상품에 비해 낮을 수밖에 없었다. 그런 이유로 콘덴서와 특고압기기 등 전략적 제품군을 보유하고 있지만 이것만으로 부족하다는 것이 강대표의 생각이다.

“5년 안에 매출 500억원 달성이란 목표를 잡아두고 있어 이런 획기적인 제품군을 반드시 발굴해야 합니다. 그러나 시기와 시장상황이 문제일 뿐 대략적인 밑그림을 그려놓은 상태입니다. 경쟁에서 살아남기 위해서는 항상 한 발 먼저 생각하는 노력이 필요합니다. 지금까지 잘해 왔지만 앞으로가 문제이고, 남들이 하지 않는 틈새시장을 겨냥해 전략적 품목을 선정하여 제2의 도약을 이루고자 합니다.”

마지막으로 강건형대표는 “회사의 목표를 이루는 것은 결국 직원들과 고객입니다. 사람이 가장 중요하기 때문에 앞으로 인원충원은 물론 직원복지에 더욱 신경써 나갈 것이며, 고객이 원하는 제품과 서비스를 최고 수준으로 납품하기 위해 끊임 없이 노력 할 것입니다.” 라며 그의 경영 마인드를 말해주었다.