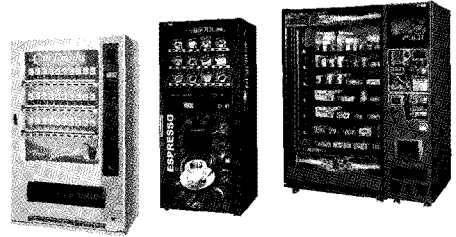


‘신뢰 구축’과 ‘배려 중시’가 전국 1위의 비결

동진프라자 박상대 사장



커피자판기 시장의 최악의 시장 침체로 유통 분야의 시름 소리가 점점 깊어지고 있다. 기대만큼 따라 주지 않은 시장 앞에서 사업의욕도 점점 꺾이고 자꾸 움츠려 들 수밖에 없는 게 현재의 유통업 분위기이다. 이럴 때 일수록 더욱 힘을 내 새로운 시장 반전을 노려야 하는 상황이다. 결국 ‘유통 분야의 희망’이 ‘자판기 산업 전체의 희망’이다. 시장이 ‘위기’와 ‘기회’가 되풀이 되는 생리를 가졌다 본다면 지금의 어려움은 일시적 현상으로 유통 분야의 새로운 분발을 촉구하고 있다.

유통 분야의 분위기 일신과 비전제시를 위해 이번 호부터 ‘유통이 희망이다’라는 란을 마련했다. 본란을 통해서 어려운 시장상황 가운데서도 열심히 뛰며 자판기 유통 분야의 새로운 희망을 제시하는 유통점들을 탐방할 계획이다. 그 첫 번째 업체로 로벤전문점 동진프라자를 대상으로 했다. 이 업체는 부산지역에서 20여년 가까이 적을 두고 활동하는 업체로 2008년 전국 로벤 전문점 판매실적 1위를 기록했다. 전국 유수의 업체들을 제치고 당당히 전국 1위를 달성한 비결은 어디에 있을까?



거래선과의 신뢰 구축을 위해 이 한 몸 던진다
“오래 하다보니 거래선과 친밀한 관계를 유지하게 전국 1위를 한 비결이죠.”
동진프라자 박상대 사장은 작년 좋은 실적을 기록

한 비결을 묻자 극히 겸손하게 소견을 밝혔다. 좋은 거래선들이 있으니 이들과 연계해 신용을 가지고 열심히 한 결과라는 것이다.
말은 쉬운 것 같지만 신용을 쌓는다는 것은 얼마

나 힘든 일인가? 구체적인 비결을 궁금해 물으니 전형적인 경상도 사나이, 박상대 사장은 직접 자화자찬하는 게 계면쩍어 하는 분위기이다. 옆에 있는 로벤의 경상도 지역 담당자 박성훈 과장이 거든다.

“사장님은 저 먼 진주지역이고 남해고 가리지 않고 직접 나가 기계를 설치해 줍니다. 사후관리도 직접 담당하시구요. 몸으로 직접 보여 주며 신뢰를 구축한 게 알짜 거래선들을 확보한 비결이라 할 수 있습니다.”

겸손이 몸에 밴 박상대 사장은 “그저 성실히 열심히 하니깐 거래 당사자들이 도움을 많이 주고 있다”며 공과를 거래처 사람들에게 돌린다. 하지만 거래 당사자 입장에 서서 영업을 한다는 게 쉬운 일인가? 사장이 멀티 플레이어가 되어 거래처 사람들과 같은 공감대를 형성하며, 신뢰를 형성하게 만드는 것은 요즘 같은 시장상황에서 최선의 영업전략이라는 생각이 들었다. 과거 시장이 좋았을 때는 사장의 역할은 직원들의 적절한 역할 분담을 컨트롤하는 ‘관리의 노하우’를 중시했다. 하지만 현재같이 시장 규모 자체가 줄어든 어려운 시장 상황 속에서는 사장이라고 뒷집이나 쥐고 관리만 할 수 있는 여건이 아니다. 직접 필드를 누비며 ‘1인 다역’을 불사해야 하는 시대이다. 이를 바탕으로 고객 신뢰를 구축하며, 재구매를 촉발시키는 방안이 유통의 제1의 생존전략이다.

동진프라자가 작년 로벤전문점 중 전국 1위의 판매실적을 기록한 노하우가 여기에 있다. 시장이 ‘어렵다, 어렵다’ 하지만 필드를 누비며 고객 신뢰를 쌓아보면 재구매 수요가 창출되는 ‘선순환 구조’가 돼버린다. 박상대 사장은 아마 이 시대의 유통의 생존전략을 누구보다 잘 알고 있는 영업의 고수이다.

내 욕심보다 남의 것을 먼저 이해하고 챙긴다

동진프라자가 처음 개업한 때는 1990년도로 올라간다. 당시 금성산전 전문점으로 오픈을 한 뒤, 캐리어 전문점을 거쳐 로벤 전문점이 되었다. 19년여의 세월을 거치면서 최대 전성기는 자판기 시장이 한참 성장기를 구가했던 97년도까지 시점. 이때는 사업하는 맛이 절로 날 정도로 호시기였다고 한다. 2000년도까지는 많은 영업사원을



두고 개인이나 체인점을 대상으로 한 공격적인 기계판매를 진행했다고 한다. 하지만 판매시장이 내리막길을 걸으면서 무조건 양적인 시장 확대를 지향하는 영업은 버렸다. 대신 고객 신뢰를 바탕으로 실수요 판매에 주력하는 영업 전략을 실천해 왔다.

이러한 전략을 구사하면서도 2008년 로벤 전문점 중 전국 판매 1위를 기록했다는 사실은 의의가 크다. 1989년 금성특수기기 이천수사장이 1위를 기록한 이래 10여년 만에 다시 부산지역에서 1위가 나왔다. 부산지역의 제조업 및 서비스 경기가 타 지역에 비해 많이 부진한 현실을 감안하면 대단한 결과가 아닐 수 없다.

어려운 시장 여건 가운데서도 1위를 할 수 있었던 또 다른 비결은 '배려'를 중시하는 박상대 사장의 마인드이다. 그는 내 욕심보다 남의 것을 먼저 이해하고 챙기는 스타일이다. 영업방식에 있어 이러한 마인드는 그대로 묻어난다.

그는 부산 지역 OP 시장 특성을 누구보다 잘 알고 있기에 다른 사람들한테 OP 로케이션을 알선하는 일을 마다하지 않는다. 좋은 로케이션은 본인이 욕심도 나겠지만 아예 직접적인 OP는 진행하지 않는다. 기계판매에만 주력할 뿐이지 OP시장까지 넘보며 '뽕 먹고 알 먹는 식'의 영업은 하지 않겠다는 자세이다.

자신이 OP를 하면 고객들이 경계심을 가질 수밖에 없다고 생각한다. 내 욕심만 차리려는 자세보다는 남에게 먼저 베푸는 배려를 통해 더욱 많은 것을 얻을 수 있다는 사실을 체득했다. 요즘같이 어려운 시장 상황에서도 남들보다 앞서서 매출을 기록한 것도 배려를 중시하는 영업정책 덕택이다.

경쟁력 있는 제품만 있다면 그에 맞는 시장은 있는 법

영업의 귀재, 박상대 사장이 느끼는 자판기 시장 체감경기는 어떨까?

그 역시 현재의 시장 상황이 녹녹치 않은 어려운 시기로 보고 있다. 특히 부산지역의 체감경기가 점점 나빠진다는 사실에 대해 우려를 나타낸다. 미니 커피자판기와 오버홀 자판기의 위세에 밀려 자꾸 대형 커피자판기 판매 환경이 나빠지고 있는 점이 고민거리이다. 운영업체들은 자판기 운영의 이익이 만나니 중고자판기로 대체를 하는 비율이 늘고 있다고 한다. 또 대형 기계판매가 안되니 미니커피자판기 운영을 병행하는 운영업체들도 많아 졌다고 한다.

한마디로 총체적 난국이다. 대형 자판기 유통시장은 큰 혼란과 어려움 속에 처해있다. 많은 사람들이 희망이 안 보인다는 얘기를 쉽게 하지만 박상대 사장은 '위기' 속에서도 언제나 '기회'를 찾을 수 있다는 긍정적인 생각을 가지고 있다.

"시장이 없다면 만들면 되는 것이죠. 경쟁력을 배가한 새로운 모델들이 선보인다면 유통시장은 다시 활성화될 수 있다고 봅니다."

커피자판기의 경우도 현재의 믹싱 볼 방식을 초지일관으로 고수한다면 계속 시장이 어려워 질 수밖에 없다고 보고 있다. 위생문제를 시스템 상으로 해결한 새로운 커피자판기가 나와 줄 필요성이 높다고 보고 있다.

아울러 소비자가 더욱 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 자판기, 운영도 편리한 자판기 등 한 차원 업그레이드된 자판기들이 이제는 나와 주어야 할 시점으로 보고 있다. 현재의 시장 어려움은 난국을 돌파할 마땅한 제품이 없어서이지 업그레이드된 자판기들이 개발되어 속속 출시된다면 얼마든지 새로운 시장은 있다고 보고 있다.

역시 판매 전문업체답게 제품이 대한 욕심이 많다. '좋은 제품, 새로운 제품만 있다면 그에 맞는 시장은 있는 법'이라는 그의 희망적 생각이 기분을 좋게 한다.

로벤과는 환상의 호흡을 유지

최근 사업상의 애로점으로는 자판기 할부가 안되는 점을 지적한다. 할부판매가 안되다 보니 이를 카드판매로 대체해야 하는데 '구매자의 제한된 금액한도'와 '번거로운 신용평가 절차' 등의 문제로 인해 어려움을 가중시킨다고 한다. 할부판매가 다시 진행이 되면 지금보다 자판기 판매 시장이 활성화될 것으로 보고 있다.

하지만 할부판매 이렇게 어려워진 것은 업계의 자업자득으로 보고 있다.

따라서 판매의 질을 높여 자판기 영업의 신임을 높일 수 있도록 업계가 노력해야한다는 사실을 강조한다.

유통업이 어려운 경우 본사에 대한 바램도 커지게 마련이다. 로벤 전문점 중 전국 1위 판매업체 인만큼 본사의 지원책에 대한 욕심이 유달리 클 것 같다는 생각이 들었다. 그래서 로벤의 전문점 지원책에 대해 바램이 없냐고 물었다. 불만 사항이나 바램들이 쏟아질 줄 알았으나 대답은 의외였다. 박사장은 “로벤은 열심히 하고 있다”며 “시장여건이 안 좋으니 특별히 요구할 게 없다”는 다소 공허한 답변을 내놓았다. “판매를 많이 해야 요구사항이 있는 법이죠. 부진한 시장에서 내 요구만 많아지면 좋을 게

없습니다. 현재로서는 각자 맡는 역할에 충실하는 게 최선입니다.”

박사장은 시장이 안 좋다고 본사에게 요구하는 게 많기 보다는 자신의 역할과 책임을 더 중시하는 스타일이다.

그런 묵묵함과 이해력이 있었기에 본사와는 환상의 호흡을 유지하고 있다. 서로의 어려움을 이해하고 같이 나누려하는 자세가 있는 후 실적이 나

오는 법. 이런 점에서 로벤 담당자 박성훈 과장과의 관계는 ‘실과 바늘’과 같다. 눈빛만 봐도 서로의 애로점을 캐치할 단계가 되었다하니 두말하면 무엇하랴.

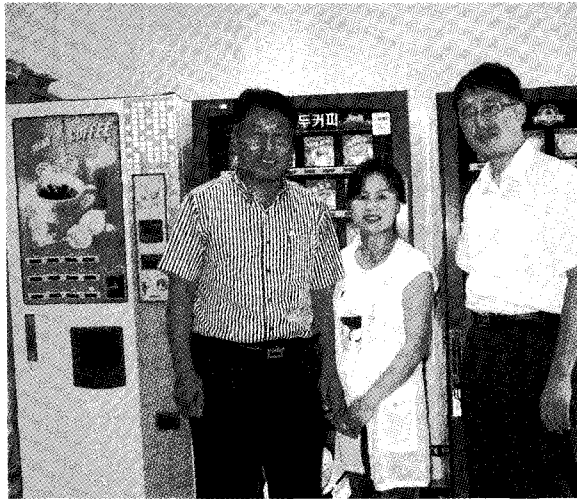
후덕한 인상의 박사장은 사업욕심 만큼 대외적인 활동에도 욕심이 많다. 지난 1999년부터 2001년까지는 부산시자동판매기판매업협동조합의 이사를 맡아 부산 자판기 시장 발전에 많은 공헌을 해 왔다. 또 최근에는 고향인 경남 함천에서

지역발전 지원사업도 펼치고 있다.

박사장은 불황이라 위축되지 않고 더욱 적극적으로 뛰는 스타일이다. 그런 그에게 스트레스도 없어 보인다. 건강도 좋아 보여 그 비결을 물었더니 등산 취미를 강조한다. 일주일이면 3~4일, 집 근처에 있는 승학산을 1시간 30분~2시간 등

산을 하며 건강을 관리한다고 한다. 음주를 많이 해도 등산을 하면 숙취가 확 풀린다는 등산 마니아, 박사장. 그의 적극적인 활동력의 비결은 등산에서 나오는 듯하다.

올해도 로벤전문점 전국 판매 1위를 위해 열심히 뛰는 그에게서 유통시장의 새로운 희망을 엿볼 수 있었다.



▲ 사진 가운데가 박사장의 평생동반자, 사진 우측이 로벤의 박성훈과장.