

CEO는 고객 소망에 부응한다



이해익 원장 : 리즈경영컨설팅 대표컨설턴트·CEO칼럼니스트

- 한국CEO연구 포럼 연구위원장, 머니투데이에 CEO 에세이 연재
- (전)진로그룹 이사·캠브리지총괄전무, 한국능률협회 교수요원
- 경실련 경제정의연구소 기업평가위원장으로 활동
- (겸임)한국팔기회고문, 한국표준협회 경영고문, 최고경영자 과정 출강
- 서울상대졸업 011-241-8558, haeikrhee@hotmail.com

서울 제기동 청량리 청과시장 뒤편의 식료, 제과, 잡화, 휴지 등 도매시장. 10m 정도의 널찍한 도로를 사이에 두고 가게 수십 개가 늘어서 있다. 가게마다 생필품 박스가 산더미처럼 쌓여 있다. 제조업체 직원들은 이곳에서 일반 소매점이나 할인점에 들어가는 가격보다 훨씬 싼 가격에 물건을 넘기고 현금을 받아간다. 이른바 ‘땡처리’가 이루어지는 시장이다. ‘깡통시장’, ‘도깨비 시장’, ‘무자료 시장’ 등 다양한 이름으로 불린다. 지난 연말 이후 소비심리가 위축되면서 매출 감소를 우려한 업체들의 덤핑이 극성을 더해가고 있다. 물건이 팔리지 않아도 월 판매 목표량 때문에 할 수 없이 땡처리를 한다. 이 과정에서 무(無)자료 거래도 공공연히 행해진다.

이러한 땡처리 시장이 비단 식료와 잡화에 국한되지 않고 의류와 가전제품 등까지 횡행한다. 그래서 유통시장이 흐려지고 궁극적으로는 소비자들에게 부담을 전가시킨다. 이는 정상제품의 가격을 인하할 소지가 줄어들게 만들어 기업경쟁력을 약화시킨다.

수요초과에서 공급과잉시대

수요 초과에서 공급과잉으로 시장상황이 변했다. 따라서 기업은 저렴하고 신속하게 고품질의 제품을 공급해야 고객 만족을 창출할 수 있다. 그리고 나아가서 생존할 수 있게 된다. 기업은 고객이 원하는 제품을 신속히 개발, 적정량 생산에 연결하는 제품 개발 프로세스 즉 동시개발(Concurrent Engineering, CE)이 중요하다. 또 이를 원하는 시간에 원하는 만큼 원하는 곳에 공급할 수 있는 수주·출하 프로세스에 대한 중요성이 높아졌다. 이러한 프로세스가 제대로 정립돼 있지 않으면 왕왕 헛발질을 하게 된다. 고객의 니즈(Needs)를 적시에 파악하기 어렵고 생산, 출하를 재빨리 대응치 못한다. 때문에 험값으로 땡처리가 이루어져서 결국은 기업이 주저앉게 된다. 이러한 모든 경영의 과정 속에서 그 중심에 CEO가 있다. 따라서 CEO의 고객을 헤아리는

마음가짐은 강조해도 지나침이 없다.

생산마인드보다고객마인드중요

그것이 바로 마케팅 마인드다. 생산보다 더 중요한 것은 시장이고 고객이란 뜻이다. 또 단순히 팔아치우는 것과 다른 이념적 특성이 있다. 첫째, 나 중심태도(I Attitude)에서 당신 중심태도(You Attitude)가 되어야 한다. 일테면 ‘50주년 세일’은 냉철히 보면 고객과 하등 관련이 없는 기업만의 일이다. 그런데 버젓이 그런 어리석은 기업의 이벤트가 지금도 눈에 뜨인다.

그것보다 ‘당신 생일의 꽃다발’이 고객으로는 요긴한 것이다.

둘째, 공장에서 시장으로 사고의 출발점이 옮겨져야 한다. 한 때 기술자 ‘곤조’라는 말이 있었다. 공장기술자들이 어리석기 짝이 없이 떼쓰는 것을 이른 말이다.

셋째, 제품을 팔아 치우는 게 아니라 고객의 니즈(Needs)와 소망(Wants)에 부응하여 만족을 선사해야 한다. 그것이 핵심이다.

넷째, 기업의 성과는 판매를 위한 이윤추구가 아니라 고객과 함께 만족을 공유함으로써 이루어진다. 따라서 기업의 이익도 자연스레 고객 만족을 위한 노력의 결과로 얻어지는 것이다.

부가세 영세율 과표확정 및 회계반영시 외화외상매출금 평가의 기준·재정환율

통 화 명		11월 4일(금)	11월 7일(월)	11월 8일(화)	11월 9일(수)	11월 10일(목)
미	달 러 (USD)	1422.10	1422.40	1406.50	1387.30	1368.30
일	본 엔 (JPY)	959.39	967.85	959.12	952.75	934.22
영	국 파 운 드 (GBP)	1587.77	1611.22	1619.23	1601.22	1554.25
캐	나 다 달 러 (CAD)	1034.71	1052.07	1042.04	1032.79	1011.38
홍	콩 달 러 (HKD)	181.16	181.20	179.18	176.74	174.32
중	국 원 (CNH)	193.88	194.89	194.62	191.37	188.42
유	로 화 (EUR)	1386.62	1412.30	1409.31	1397.70	1369.67
호	주 달 러 (AUD)	894.64	915.03	910.71	902.16	879.41
싱	가 폴 달 러 (SGD)	1000.32	1009.47	1003.60	991.67	975.51
말	레 이 시 아 링 기 트 (MYR)	299.75	299.58	296.76	292.90	291.66