|  |
| --- |
| **세상에 없는 서비스로 中 대표 외식업체 된 하이디라오** |
| **작성일 2017-09-19** |
| **http://1234way.com/upload/20170918204235690821.png**  **하이디라오는 1994년 설립된 중국의 훠궈(쓰촨식 샤브샤브) 전문 체인점이다. 하이디라오를 창업한 장융(張勇) 회장은 미국 하버드 경영대학원에서 케이스 스터디 대상으로 선정될 만큼 사업 수완이 뛰어난 CEO다. 중국 외식업계에서 레드오션으로 꼽히는 훠궈 시장에 뛰어 들었음에도 불구하고 불과 몇 년 만에 훠궈 하나로 1~2시간씩 줄 서야 맛볼 수 있는 체인점을 일궈냈기 때문이다. 현재 하이디라오는 중국 57개 도시에서 190개 매장을 보유하고 있고, 매출만 약 1조7000억 원에 달 한다.**  **세상에 없는 서비스로 레드오션 개척**  **하이디라오가 하버드 경영대학원 케이스 스터디 대상으로 선정될 만큼 주목 받는 이유는 ‘세상에 없는 서비스’를 만들어 냈기 때문이다. 사실 훠궈는 대표적인 중국의 서민 음식이다. 진입 장벽이 낮고 가격도 저렴한 보통 음식이라는 얘기다. 하지만 장융 회장은 여기에 5성급 호텔 수준의 서비스 마인드를 더해 차별화했다.**  **실제 하이디라오에 방문하면 그간 보지 못했던 서비스가 펼쳐진다. 대기 시간에는 종업원들이 무료 안마 및 손톱 정리를 해주는가 하면 대기 테이블엔 각종 과일 및 음료가 마련돼 있다. 중국에선 흔치 않은 유아 놀이시설이 설치돼 있음은 물론 자리에 앉으면 10분마다 물수건을 갈아줄 정도로 종업원들의 신경은 온통 손님에게 쏠려 있다. 하이디라오의 음식 맛을 보려면 기본 1~2시간 이상 기다려야 하지만 손님들은 ‘잘 대접받고 간다’는 생각에 기다림조차 즐겁게 받아들이게 되는 것이다.**  **Fun한 서비스가 손님을 모은다**  **서비스에 재미(Fun)를 더했다는 점도 하이디라오의 특징이다. 손님이 좌석에 앉으면 그때부터 완전히 다른 세계가 펼쳐진다. 수타면을 만드는 주방장은 마치 쿵푸를 하듯 손님 얼굴 코앞에서 면을 뽑아내고 당기며 시선을 사로잡는다. 또 하이디라오만의 깜짝 행운 이벤트가 있는데, 종업원이 손님 중 몇 테이블을 선정해 깜짝 할인 혜택을 제공하는 것이다. 30% 할인부터 전액 할인까지 그때그때 할인율은 다르다. 손님들은 언제 올지 모르는 행운에 두근거리는 마음으로 식사를 즐기고, 이는 좋은 기억으로 남아 다시 이 곳을 찾는 이유가 된다.**  **직원을 즐겁게 해야 좋은 서비스가 나온다**  **하지만 이같은 서비스도 직원 스스로가 즐겁지 않다면 나올 수 없는 서비스다. 하이디라오의 직원들이 이처럼 특별한 서비스를 제공할 수 있는 원동력은 장융 회장의 사람 중시 경영이 동기를 부여했기 때문이다. 하이디라오 직원들의 연봉은 동종업계 직원들보다 약 10% 가량 높다. 모든 직원들은 에어컨, 와이파이 시설이 갖춰진 아파트를 제공받고 자녀들의 학비도 100% 회사에서 나온다. 뿐만 아니라 장융 회장은 “열심히 하는 직원은 얼마든 임원이 될 수 있다”는 점을 강조한다. 실제 하이디라오 도어맨 출신이었던 직원은 현재 미국 법인 대표가 돼있고, 웨이트리스 출신 직원은 현재 하이디라오의 최고경영자로 승진했다. 승진의 기준은 학벌도, 성별도, 나이도 아닌 “손님에게 어떤 서비스를 제공했는가”이다. 장융 회장은 “요식업체에서 가장 중요한 것은 제대로 된 인적자원시스템을 구축하는 것”이라며 “나는 오늘도 어떻게 하면 직원들을 즐겁게 할 수 있을지 고민한다”고 말했다.**    **이경만 소장** |