

영업규제·코로나19 등 ‘삼중고’에 시달리는 대형마트

“변해야 산다”... 특가·신선·기획상품 구성에 ‘온힘’

이마트 평일 오전 타임특가 진행
롯데마트 ‘매장이 곧 산지’ 로컬매장
홈플러스 뉴트로·마니아 상품 기획

이커머스 업체들의 공세와 차별적 영업규제, 여기에 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 사태까지 겹치며 ‘삼중고’에 시달리고 있는 오프라인 유통기업들이 실적 방어를 위해 다방면으로 노력 중이다. 발상의 전환으로 새로운 시장을 공략하거나, 신기술 도입이나 사전 비축을 통해 신선식품 판매를 강화하고 있다. 뉴트로 열풍과 마니아층을 겨냥한 기획상품도 쏟아내고 있다.

◆**마트에서도 타임 마케팅!**

이마트는 평일 오전에 장을 보는 고객들이 늘어나면서 16일부터 타임 마케팅을 추진한다. 평일 오전 한정 ‘신선식품 타임특가’ 상품을 선보이는 것. 하루



타임 특가 세일에서 고객이 상품을 구매하고 있다 /이마트



‘매장이 곧 산지’ 롯데마트 로컬푸드 매장 /롯데쇼핑



모델이 홈플러스 역발상 아이디어 상품을 소개하고 있다 /홈플러스

에 신선식품 1품목을 선정해 10시부터 13시까지 할인된 가격에 판매한다.

16일에는 ‘구운 아몬드(500g)’를 기존 가격 대비 30% 이상 저렴한 5800원에, 17일에는 ‘대추방울토마토(750g/팩)’를 30% 저렴한 4980원에 판매한다. 18일에는 ‘냉동 블루베리 전 품목’에 대해 20% 할인하는 행사를 준비했다. 19, 20일에는 각각 ‘델몬트 바나나 8수’와 ‘오렌지 다봉(15입)’을 20% 이상 저렴한 2980원, 7900원에 판매한다.

◆**‘이보다 신선할 순 없다!’**

롯데마트는 지역 우수생산자가 직접 신선식품을 수확, 포장, 배송해주는 로컬채소 매장을 운영하고 있다. ‘매장이 곧 산지’라는 가치를 고객들에게 명확히 전달하고, 신선식품의 절대우위를 통해 경쟁력을 더욱 갖추겠다는 전략이다.

롯데마트의 로컬채소는 전 상품 GAP 인증을 받은 상품만 취급하는 ‘GAP 로컬채소 전용매장’으로까지 발전했다. ‘GAP 로컬채소 전용매장’은 유통

한 상품을 꾸준히 내놓고 있다.

대형마트 최초로 롯데칠성음료와 출시한 ‘델몬트 레트로 에디션’ ‘동서식품 맥심모카골드 커피믹스 라디오중정 에디션’ ‘삼양라면 레트로 패키지’ 등이 대표적인 뉴트로 상품이다.

마니아층 공략을 위한 상품도 눈에 띈다. ‘돼지등심덧살’(1kg/팩)은 시장에서 가브리살이나 가오리살로 불리며 비싸게 팔리는 특수부위를 100g당 2000원 대에 내놓은 상품이다.

신상품 외에도 최근 ‘부모님 대신 장보기’ 캠페인이나 ‘점포 픽업 서비스’에서도 대형마트가 고민한 흔적이 엿보인다. 30~50대 고객들이 온라인 주문을 어려워하는 노부모들을 위해 ‘효도 쇼핑’에 나서도록 독려하는가 하면, 오프라인 매장의 강점을 살린 픽업 서비스를 통해 최근 이커머스 업계 배송 지연 사태의 틈새를 공략하고 있다.

/신원선 기자 tree6834@metroseoul.co.kr

정지선 현대백화점 ‘통큰 결단’

“어려움 겪는 中企 브랜드 매니저 30억 지원”

3월·4월 코로나 극복 지원금
매니저 3000명에 100만원씩

정지선 현대백화점그룹 회장이 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 확산으로 어려움을 겪고 있는 중소기업 브랜드 매장 관리 매니저 3000여 명에게 100만원씩, 총 30억원을 지원한다.

현대백화점은 ‘코로나19’ 여파로 매출이 감소해 어려움에 처한 중소기업 매장 관리 매니저에게 3월과 4월, 두 달간 ‘코로나19 극복 지원금’을 지급한다고 15일 밝혔다.

지난달 경영난을 겪는 중소협력사에 500억원 규모의 무이자 대출을 유통업계 최초로 마련한 데 이어, 이번에는 매출 감소로 수익이 줄어든 매장 관리 매니저들에게 직접 지원금을 지급하기로 한 것이다. 또한 중소 협력사 대상으로



정지선 현대백화점그룹 회장

앞으로 5개월간 납품 대금을 앞당겨 지급하기로 했다.

이번 중소기업 브랜드 매장 관리 매니저들에 대한 ‘코로나19 극복 지원금’ 지급은 정지선 현대백화점그룹 회장이 직접 제안해 이뤄졌다.

정 회장은 최근 ‘코로나19’ 관련 임원회의 자리에서 “우리도 코로나19 여파

로 단기간의 적자가 우려되지만, 동반자인 협력사와 매장 매니저들의 상황은 더 심각하다”면서 “이들을 위한 실질적인 지원 방안을 마련하라”고 말했다.

현대백화점과 현대아울렛 21개 전 점포에 입점한 중소기업 의류·잡화·리빙 브랜드 매장 관리 매니저 가운데, 지난 2월과 3월에 월 수익이 급감한 매니저들이 지원 대상이다. 다만, 대기업 계열 브랜드의 매장 관리 매니저나 매월 고정급을 받는 매니저들은 대상에서 제외된다.

현대백화점은 매니저 1명당 월 100만원씩 지원하며, 상황이 좋지 않은 매니저에게 두 달 연속으로 최대 200만원을 지원한다. 유통업체가 월 수익이 줄어든 매장 관리 매니저들에게 지원금을 주는 것은 이번이 처음이다.

/신원선 기자



쌍용차가 전시장내에 방역을 실시하고 있다.

픽업&딜리버리·매일 소독 방역... 車업계 “소비자 불편해소 최우선”

르노삼성 모든 전시장 매일 방역
쌍용차 비대면 구매시 추가 혜택

신종코로나바이러스 감염증(코로나19) 사태가 장기화 조짐을 보이면서 국내 완성차 업체가 비대면 마케팅을 강화하고 있다. 코로나19 영향으로 소비 심리가 위축되면서 할인 혜택은 물론 차별화된 서비스를 내놓으며 소비자 불편을 최소화하고 있다.

15일 업계에 따르면 전국 모든 전시장과 AS서비스점에 대한 예방 조치를 시행하고 있는 르노삼성자동차는 대면 접촉을 하지 않은 ‘비대면’ 마케팅을 강화한다.

르노삼성은 비대면 서비스 강화를 위해 차량 정비가 필요함에도 코로나19 여파로 AS서비스점 방문이 어려운 고객을 위해 전 차종을 대상(단 마스터 및 사고 수리 차량 제외)으로 ‘스페셜 픽업 & 딜리버리 서비스’를 3월 한달 간 실시한다.

픽업 & 딜리버리 서비스는 고객이 요청한 장소에서 정비가 필요한 차량을 전달받아, 정비 완료 후 다시 고객이 원하는 장소로 인도해 주는 서비스다.

또 르노삼성은 XM3 출시를 맞아 전국 모든 전시장과 AS서비스점에 대해 매일 방역 작업을 실시하고 있으며, 직원의 마스크 착용 의무화, 입출고 차량에 대한 인체 무해 살균 소독, 방문 고객

체는 체크 및 손 소독제 사용 권고 등을 진행 중이다.

쌍용차는 전국 300여개 전시장을 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 안전지대로 관리하기 위해 매일 소독·방역을 실시하고 있다. 여기에 고객이 비대면 방식으로 차량을 구매할 경우 추가 혜택을 제공하고 있다. 쌍용차는 비대면인 전화와 온라인 사전상담 고객들에게 전 모델 1.5% 우대할인 혜택을 더해 개소세 전액을 지원한다.

수입차 업계도 비대면 마케팅을 강화하고 있다. 지프는 이달 초 비대면 구매 전용 채널을 구축했다. 지프는 이번 달 지프 전시장뿐 아니라 지프 홈페이지 비대면 구매를 통해 계약과 출고 시 최대 1490만원의 할인 혜택을 제공하는 ‘어드벤처 데이즈’ 캠페인을 실시한다.

폴크스바겐은 비대면 온라인 금융 계약 플랫폼인 브이-클릭 애플리케이션을 선보였다. 소비자가 앱에서 자동차 할부나 리스 계약 시 필요한 금융 심사 신청부터 차량 계약까지 온라인 프로세스로 빠르고 쉽게 완료할 수 있다.

코로나19 확산 우려에 선제적 대응을 위해 BMW와 MINI도 지난달부터 비대면 픽업·딜리버리 서비스 대상을 확대하는 ‘BMW-MINI 안심 케어 서비스 캠페인’을 실시 중이다.

/양성운 기자 ysw@

신한은행, 콜센터 자택근무 시행... “사무실과 동일한 환경”

금융당국 확인 관련 인프라 구축
좌석 사이 파티션 높이 37cm 높여

금융권이 콜센터의 코로나19 집단감염을 차단하기 위한 대책 마련에 나섰다.

은행권에서는 처음으로 신한은행이 고객상담센터 직원을 자택에서 근무하도록 했으며, 다른 금융사들도 콜센터 상담사 간 거리를 넓히거나 칸막이를 높일 방침이다.

15일 금융권에 따르면 신한은행은 오는 16일부터 고객상담센터 직원 150명에 대한 재택근무를 시행한다.

재택근무 대상은 영업일 9시~18시 근무 직원 448명이다. 150명이 순차적으로



서울 강남구 역삼동 소재 신한은행 고객상담센터 사무실의 파티션 공사 전(좌), 후(우) 사진. 파티션 높이를 기존 63cm에서 93cm로 높였다. /신한은행



서울 강남구 역삼동 소재 신한은행 고객상담센터 사무실의 파티션 공사 전(좌), 후(우) 사진. 파티션 높이를 기존 63cm에서 93cm로 높였다. /신한은행

재택근무를 시행하며, 상황 악화 시에는 재택근무 인원을 250명까지 확대한다.

업무용 노트북 상담시스템과 인터넷 전화를 설치해 사무실과 동일한 환경에서 근무할 수 있게 했으며, 고객보호를 위해 전기통신사기 상담 직원과 수화 상담 직원 등 특수업무팀은 재택근무에

서 제외했다.

또 재택근무 시행과 동시에 공석을 활용해 고객상담센터 사무실의 좌석 간격을 조정하고, 좌석 사이 파티션 높이를 기존 60cm에서 97cm로 높여 사무실 근무 직원들의 감염 예방 조치를 더욱 강화한다.

/안상미 기자 smahn1@