2002년 5월 31일 창간 독자센터 : (02)721-9861
metroseoul.co.kr
metro® Life
제5538호 2024년 10월 28일 월요일

역대급 한파 예고
보온 기능성
패션 경쟁
L1

뷰티업계
콘서트 등
K컬처 융합
L2

"상쾌한 아침 여는 신선한 메뉴… 커피·푸드에 진심 담았죠"

새벽을 여는 사람들

팀홀튼

정 민 우 운영팀장

빠른 정보로 승부하는 금융의 중심지 '여의도 증권가'는 전국에서 가장 빠른 출근 시간대를 기록한 지역이다. 이른 아침부터 정장을 입고 서류 가방을 든 회사원들에게 '커피 수혈'은 필수다.

팀홀튼(Tim Hortons) 여의도TP타워점은 하루를 일찍 시작하는 직장인들을 위해 새벽부터 향기로운 커피를 내리고 든든한 푸드 메뉴를 준비한다. '올웨이즈 프레쉬(Always Fresh)'라는 철학 아래 주문 즉시 조리하는 방식을 추구하는 팀홀튼은 푸드에 진심인만큼 매장 내에 키친도 갖추고 있다.

팀홀튼 여의도TP타워점에서 정민우 팀홀튼 운영팀장을 만나 매장 운영 상황과 대표 메뉴, 팀홀튼만의 특장점을 알아보는 시간을 가졌다.

-다른 커피 프랜차이즈와 비교해 훨씬 일찍부터 출근하는 걸로 알고 있다.

"대다수 카페가 9시 전후에 문을 여는 반면, 팀홀튼 직원들은 6시까지 출근해 오픈 준비를 하고, 7시부터 카페 운영에 돌입한다. 보통 다른 커피 프랜차이즈들이 OEM으로 생산된 샌드위치나 도넛을 데워서 판매하지만, 우리는 샌드위치 주문이 들어오면 그 즉시 만들어 제공하고, 도넛도 자체적으로 생산하다보니 재료 준비까지 철저히 해야한다. 빵도 오븐에서 직접 굽고, 그 안에 들어가는 야채, 메이플 스프레드(버터), 치즈 등의 재료들은 동선에 맞춰 준비해놓는다. 그렇다보니 일찍 출근할 수밖에 없고, 오픈 초기에는 5시에 출근했었다. 현재는 일에 익숙해지면서 한시간 늦춘 6시에 출근하며, 오전 근무 직원은 최소 3명이다."

-팀홀튼 시그니처 도넛을 소개해달라.

"캐나다 여행 경험이 있거나 추억이 있는 분들은 글로벌 메뉴인 '애플프리터 도넛' '메이플딥 도넛' '보스톤크림 도넛'을 주문하는 편이고, 기본적으로는 '허니 글레이즈드 도넛'이 호불호없이 잘 팔린다. 그리고 8월부터 선보인 '허니크룰러'가 현재는 가장 압도적으로 판매되고 있다. 매장에서 도넛을 오전, 오후 나눠서 생산하는데, 보통은 1~2주간 도넛 판매량 데이터를 분석해 오늘의 예상 판매량을 추측해 생산한다. 오전에 만든 도넛은 8시간이 지나면 폐기하기 때문에 오후 1~2시에는 저녁까지 판매할 도넛을 다시 만든다. 오픈 초기에는 판매 데이터가 없어서 폐기량이 많았지만, 운영한지 1년이 되어가다보니 폐기량이 현저히 줄었다."

-다른 곳에서는 시그니처 핫샌드위치 '멜트'를 판매하며 타 커피 프랜차이즈와 차별화를 꾀했는데….

"프랜차이즈가 아니더라도 많은 개인 카페에서 베이커리 메뉴를 판매한다. 그럼에도 팀홀튼만의 차별점이 있는데, 그것이 바로 '멜트(Melt)'다. 우리는 다른 카페와 달리 쇼케이스에 샌드위치가 진열되어 있지 않다. 매장에 키친을 보유하고 있어 주문이 들어오는 즉시 오븐을 사용해 메뉴를 조리하기 때문이다. 갓 구운 따뜻한 샌드위치와 신선한 도넛을 맛볼 수 있다는 점이 가장 큰 강점이라고 생각한다. 바쁜 점심 시간대에 주문이 몰리면 시간이 살짝 지체되기는 하지만, 조리도구 배치와 동선을 간소화해 크게 문제된 적은 없다. 매장 직원들 모두 레시피를 숙지하고, 이론부터 실습교육까지 이수한다. 팀홀튼이 글로벌 프랜차이즈이다 보니 동일한 직원 교육 시스템이 이뤄진다."

정민우 팀홀튼 운영팀장이 <메트로경제신문>과 인터뷰하고 있다. /손진영 기자 son@

팀홀튼 직원이 오븐에서 도넛을 구워내고 있다.

팀홀튼 직원이 핫샌드위치 '멜트'를 만들고 있다.

> 加 '1위' 커피 브랜드, 국내서 이름 알려
> 모든 푸드 자체 생산… 이른 아침 오픈
>
> 갓 만든 도넛·핫 샌드위치로 '차별화'
> 매장서 캐나다 현지 감성 느낄 수 있어
>
> 매년 5월, '스마일쿠키' 판매액 기부
> 소비자 피드백 받아… 의견 수용·개선

-캐나다에서 팀홀튼은 '동네 사랑방' 역할을 할 정도로 가성비로 유명한 카페다. 그만큼 접근성도 좋고, 가격도 착하다는 의미일텐데 국내에서는 어떤 포지셔닝을 갖고 있나.

"캐나다에서는 No.1커피 브랜드이지만, 이미 포화 상태인 한국 커피 시장에서 점유율을 넓히기란 쉽지 않다. 지난해 12월 국내에 진출했으며, 커피와 도넛뿐 아니라 캐나다 현지 감성을 느낄 수 있도록 분위기를 판매한다는 전략을 세우고 빠르게 지점을 늘리며 국내 소비자들에게 이름을 알리고 있다. 우리는 'Always Fresh한 푸드 카페' 이미지로 접근하고 있다. 계절별로 메뉴에 변화를 주고 있고, '가정의 달'이 있는 5월에는 '스마일쿠키'를 판매한다. 그 수익금은 전부 소외계층에 기부한다. 원두는 100% 아라비카 원두를 사용하며, 커피 감별사들이 매번 커피 로스팅할 때마다 심사를 한다. 전세계 동일한 맛을 낼 수 있도록 품질을 관리하고 있다."

-국내 론칭 후 현재까지 팀홀튼에 대한 소비자 평가와 향후 방향성은.

"지난해 12월 론칭 후 현재까지 이용 고객들에게 꾸준히 피드백을 받고 있다. 사소한 부분이더라도 소비자들의 의견을 빠르게 수용해 개선하고 있다. 가장 많이 받은 평가는 '카페이지만 푸드에 대한 강점이 있다'라는 점이었고, 팀홀튼만의 차별점임은 분명하다고 확신이 들었다. 더 많은 고객이 팀홀튼에 방문해 커피와 멜트, 도넛을 맛보시길 바란다.캐나다 현지 감성을 느낄 수 있는 공간에서 따뜻한 커피 한 잔의 여유를 가지셨으면 좋겠다."

/신원선 기자 tree6834@metroseoul.co.kr

버스티비 yap TV와 함께하는 메트로 뉴스

▲우승 확정 노리는 KIA, 양현종 5차전 선발 등판…삼성, 이승현으로 반격 /사진 뉴시스

▲악재 맞은 다저스…오타니, 도루하다 왼 어깨 아탈구 부상

▲'야마모토 호투·홈런 3방' 다저스, WS 2차전도 승리

▲'르브론 트리플더블' 레이커스, NBA 개막 3연승 질주

▲'주민규 부활포' 울산, 동해안 더비서 포항 제압…리그 3연패 고삐

▲바르셀로나, 레알마드리드 4-0 완파…시즌 첫 엘클라시코 승리 /사진 뉴시스