

'폐업 잘하는 법' 창업만큼 중요하다

재기 가능성 따져보고 결정

권리금·임금 문제 꼼꼼히 정리

점포·설비 최대한 빨리 처분을

창업 보다 힘든 생존이라는 말이 있을 정도로 창업 생존률이 낮아지고 있는 가운데 부득이하게 문을 닫아야 하는 경우 보다 합리적이고 효과적으로 폐업하는 '폐업 잘하는 법'이 주목 받고 있다.

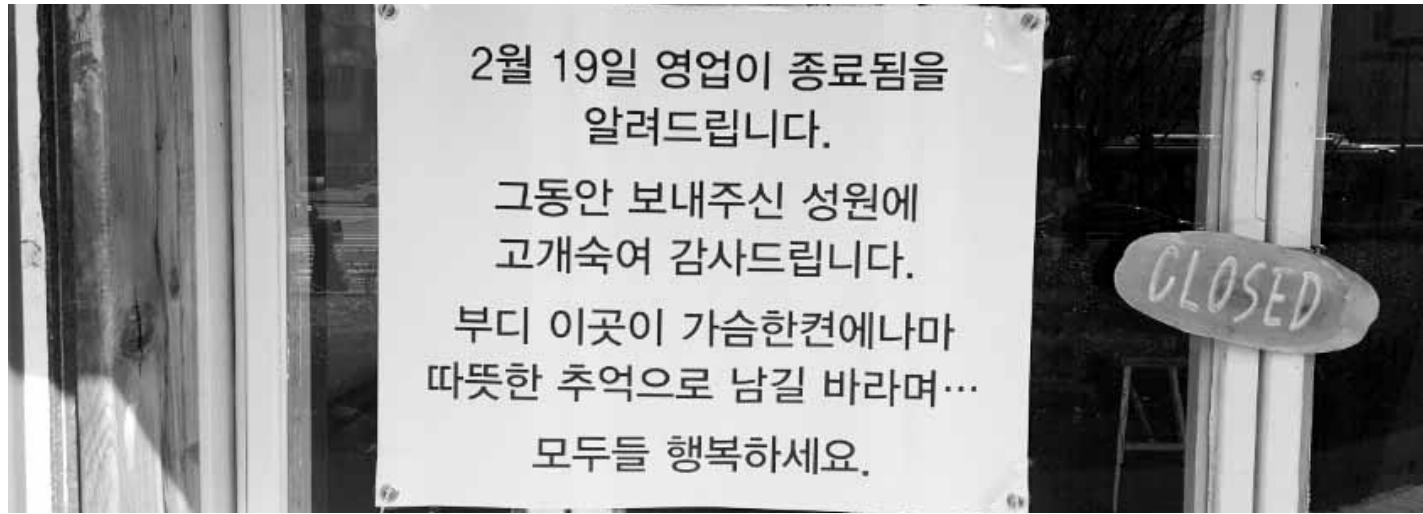
7일 업계에 따르면 성공하리라는 희망을 갖고 창업하기 마련이지만 실제로 경영을 하다 보면 매출이 오르지 않고 영업에 어려움을 겪으면서 결국 폐업을 결정하게 되는 경우가 많은데 이 때 신중하게 대처해야 손실을 최소화할 수 있다.

중소벤처기업부와 통계청 등의 자료에 따르면 실제 소상공인들의 창업 후 1년 이내 폐업 비율은 37.6%, 3년 이내 폐업 비율은 61.2%, 5년 이내 72.7%로 나타났다. 그만큼 폐업에 대해서도 정확히 알고 신중하게 대처해야만 손실을 줄일 수 있다.

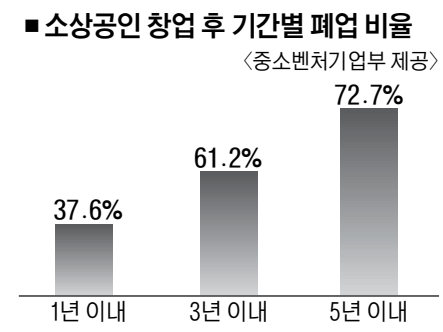
전문가들은 "폐업은 막연히 간판을 내리고 문을 닫는 것으로 마무리 되지 않는다"며 "폐업을 고려할 때 가장 고려할 점은 폐업 작수가 아니라 재기의 가능성을 평가하는 것"이라고 말한다.

이를 위해 가장 먼저 해야 할 것은 점포 이력 체크다. 점포 이력은 해당 매장에서 전에 어떤 업종을 운영했는지 알아보는 것이다. 자신이 해온 업종이 반복적으로 해왔었다면 어느 정도 회생의 가능성이 있다고 판단할 수 있다.

두 번째로는 맛과 객단가 측면에서 경쟁력이 충분함에도 영입이 안 됐다고 평가한다면 그것은 상권이나 입지 분석의 오류라고 볼



창업에 실패해 폐업을 결정할 때는 신중하게 대처해야 손실을 최소화할 수 있다. 광주의 한 음식점에 붙은 폐업 안내문. <광주일보 자료사진>



수 있다. 이 경우라면 가게를 접는 편이 현명하다.

과거에는 호황을 누렸는데 어느 순간 갑자기 매출이 떨어진다던 것은 경기불황의 여파일 확률이 크며 이런 경우라면 매장의 분위기를 바꾸고 메뉴를 단일화해 전문성을 높이는 한편 쿠폰 할인 등 다양한 이벤트와 마케팅을 통해 유입 고객을 늘리는 방법 등을 고려, 재기할 수 있는지 냉정하게 판단할 필요가 있다.

하지만 문을 닫는 편이 낫다고 결정했다면

폐업 손실 최소화하는 방법

- 다양한 경로로 점포 매매
- 부가세 신고·4대보험 해지 (폐업일 25일 이내)
- 사업자 말소여부 확인

신속하게 폐업 조치에 착수해 손실을 최소화할 필요가 있다.

우선 최단기간 가게를 매매해야 한다. 가게를 매매할 때는 부동산에 매물을 내놓는 것뿐만 아니라 점포개발업체나 창업 컨설팅업체, 프랜차이즈 본사 등 다양한 루트를 통해 의뢰해 매매가 최대한 빠르게 이루어지도록 하는 것이 좋다.

폐업을 하는 가게는 권리금을 제대로 받을 수 없는 경우가 대부분이기 때문에 값이 될

만한 가전제품이나 주방기기 등은 빨리 처분해야 한다.

폐업을 결정하고 폐업신고를 했다고 해서 끝나는 것이 아니다.

세무·행정 절차 등 마무리해야 한다. 폐업일로부터 25일 이내 세무서에 부가세를 신고하고 4대 보험을 해지해야 한다. 종업원의 임금과 퇴직금을 제 때 지급해야 노동부 등 관계기관과 문제를 피할 수 있다.

무엇보다도 사업자를 말소하지 않으면 인수가 명의의 도용해 불이익이 생길 수도 있기 때문에 사업자 말소 여부를 확인하는 것은 필수다.

한 창업전문가는 "매장 운영이 어려워졌다고 해서 무조건 폐업을 하기보다 업종전환이나 인테리어의 변화, 메뉴의 변화 등을 통해 충분히 재기를 위한 노력을 시도해보아야 한다"며 "혹 폐업을 결정하더라도, 손해를 최소화 할 수 있는 방법을 강구해 신속하게 대처해야 한다"고 강조했다.

/김대성기자bigkim@kwangju.co.kr

조계현 소장의

창업 이야기



디테일서비스의 중요성

성공률 보다 실패율이 압도적으로 높은 자영업의 특성상 성공을 위해서 필연적으로 넘어야 할 산은 동일 또는 유사업종들과의 생존경쟁에서 우위를 선점하는 것이다. 이를 위해 대부분의 예비창업자들은 다양한 차별화 전략과 비교우위 전략들을 고민하게 되고 특히 좀 더 고객친화적인 서비스 전략들을 마련하려고 노력한다. 하지만 막상 창업 이후에는 현장을 방문해보면 의외로 많은 예비창업자들이 고객서비스 부문에 대해 섬세한 서비스 개념의 부족함을 목격하게 된다.

가령 음식점을 창업한 경우에 해당 음식점을 방문해보면 직원들이 밥과 국, 반찬, 수저나 젓가락 등의 위치에 대한 정확한 교육이 되어있지 않아서 갈 때마다 매번 위치가 바뀌는 경우가 많다. 그러다보니 고객이 직접 먹기 편한 위치로 바꾸며 식사를 하게 된다. 이는 직원들의 교육을 소홀히 하여 서비스의 디테일이 무너진 대표적인 사례 중 하나이며 이런 소소한 불편함들이 모여서 고객들에게 불만으로 누적되고 고객들의 만족도를 하락시켜 고객들의 매장을 향한 발길을 멈추게 하는 주요 요인 중 하나로 작용하게 된다.

고객은 뭔가 대단하고 큰 서비스를 원하지 않고 사소한 것에 감동하고 작은 일에도 실망한다. 그리고 그저 자신의 낸 비용 대비 만족도 높은 서비스를 받으면 그 것으로도 충분히 만족한다. 남들이 시도하지 않은 과감한 고객서비스 전략도 중요하지만 그 보다 먼저 고객의 소소한 부분까지 챙기는 느낌을 주는 디테일한 서비스로 고객의 마음을 사로잡아야 비로소 고객의 배려받고 존중받는 느낌을 갖게 되는 것이다.

디테일 서비스를 위해서는 먼저 두 가지 분석을 필요로 한다. 첫 번째는 자신의 매장의 상품이나 메뉴, 서비스에 대한 충분한 분석이 필요하다. 그런 분석을 통해서 어느 부분에 대해 어떤 방식으로 좀 더 섬세하고 따뜻한 배려가 느껴지는 디테일서비스를 할 것인지 고민하여 가장 이상적인 서비스 개념을 만드는 것이 중요하다. 두 번째는 방문하는 고객들의 매장 내 동선을 분석해야 한다. 그 동선에 따라 직원들의 고객과의 접촉시점이나 접촉방식을 결정하고 상황별로 직원들의 고객에 대한 멘트 하나까지 섬세하게 사전에 준비해야 한다.

특히 주의해서 만들어야 할 서비스나 멘트는 돌발상황에서 고객들이 보일 행동이나 말에 대한 직원들의 대응기법에 대한 부분이다. 매장 내에서 나올 수 있는 대부분의 돌발상황들을 사전에 시뮬레이션하여 그에 대한 대응기법을 사전에 철저히 준비해 둘 필요가 있다.

그렇게 분석과 고민을 통해 얻어진 고객서비스 전략들은 직원교육 자료로 만들어서 수시로 교육을 통해 직원들이 정해진 고객서비스 매뉴얼대로 고객서비스에 임하도록 해야 한다. 그리고 지속적으로 디테일한 고객서비스 품질 제공을 위해서는 신입직원이나 시간제 아르바이트생들에게도 서비스 교육은 예외없이 적용되어야 한다. 고객은 정직원인지, 신입직원인지, 아르바이트생인지 식별하지 않고 대부분 동일한 직원으로 해석을 하기에 서비스 품질 유지와 관리 차원에서 서비스 교육은 단 한 시간을 일해 줄 아르바이트생이라도 예외없이 반드시 거친 후 현장에 투입해야 한다. 사업자가 아무리 혼자서 디테일한 고객서비스를 해보아 직원들이 까먹은 점수를 만회하는데 한계가 있기에 직원들에게 디테일한 고객서비스 중요성과 개념을 교육을 통해 반복적으로 학습시켜야 한다.

<소상공인창업전략연구소장>

만족도 최고 미용실 브랜드 '박승철헤어스튜디오'

프랜차이즈 미용실(헤어숍) 중 소비자 만족도가 가장 높은 곳은 박승철헤어스튜디오인 것으로 나타났다.

한국소비자원은 소비자 1000명을 대상으로 시장점유율 상위 5개 프랜차이즈 헤어숍의 만족도를 조사했더니 박승철헤어스튜디오가 5점 만점에 3.71점으로 가장 높았다고 7일 밝혔다.

준오헤어(3.70점), 리안(3.67점), 이철헤어커커(3.60점), 이가자헤어비스(3.46점)가 그 뒤를 따랐다.

박승철헤어스튜디오는 직원서비스, 헤어서비스 품질, 가격·부가혜택에서, 준오헤어는 매장접근성, 매장이용 편리성, 서비스 호감도에서 각각 높은 점수를 받았다.

프랜차이즈 헤어숍의 직원서비스(3.75점)와 매장접근성(3.73점) 만족도는 높았

지만, 가격·부가혜택(3.30점)은 상대적으로 낮았다.

미용실을 이용할 때 가장 중요하게 생각하는 것으로는 가장 많은 소비자들(33.6%)이 헤어서비스 품질을 꼽았다.

그 다음은 가격·부가혜택(25.7%)이었는데 가격 만족도는 3.04점으로 상대적으로 낮았다. 헤어서비스 중 커트 만족도가 3.77점으로 가장 높았고, 그 뒤를 염색(3.72점), 펌·매직(3.68점)이 이었다.

한편, 소비자들은 평균 두 달에 한 번 프랜차이즈 미용실을 방문했다.

한 번 방문 시 이용 금액은 1만원~5만원이 39.8%로 가장 많았고 그 다음은 5만원~10만원(28.7%), 10만원~15만원(20.0%) 등의 순이었다.

/연합뉴스

신기술 가진 '대학 실험실 창업' 지원 본격화

대학 실험실이 보유한 특허·논문 등을 기반으로 한 창업 지원이 본격화한다.

교육부와 과학기술정보통신부는 지난 6일 한양대 백남학술정보관에서 열린 '2017 실험실 일자리 대학생 창업 활성화 토론회'에서 내년에 '특화형 창업선도대학' 5곳을 뽑아 지원한다고 밝혔다.

선발된 대학 가운데 연구성과가 우수하고 창업 지원 의지가 강한 실험실 3~10개는 '실험실 창업'을 지원받을 수 있다.

실험실 창업이란 대학이나 정부 출연 연구소가 정부의 연구개발(R&D) 지원을 받아 논문·특허 형태로 신기술을 갖게 되면 이를 기반으로 학생과 교원이 창업하는 방식이다.

미국 등 선진국의 경우 대학을 중심으로 1990년대부터 실험실 창업이 활성화됐다.

실제로 스탠퍼드대 졸업생이 그간 창업한 4단계 기업은 총 5000개의 일자리를 만들었는데 그 경제적 부가가치(약 2조7000억달러)는 프랑스의 국내총생산(GDP) 수준에 이른다. 이는 교육부와 과기정통부의 설명이다. 정부는 특히 정보통신기술(ICT) 외에 바이오, 나노 등 분야에서 다양한 창업이 이루어지도록 지원할 예정이다.

이진규 과기정통부 1차관은 "그간 한국은 아이디어 창업에 집중해 실험실 창업이 상대적으로 저조했다"며 "내년 특화형 창업선도대학을 시작으로 이번 정부 내에 바이오·나노 등 첨단분야 실험실 창업 성공 기업 100개를 육성하겠다"고 밝혔다.

김영근 교육부 대학지원관은 "실용 창업 프로그램을 제공하고 대학창업펀드 규모도 늘릴 것"이라고 전했다. /연합뉴스

방수 부분설비(누수)

부위별 방수시스템!
분야별 방수 시스템!!
최적의 방수 시스템!!

"최선을 다하여 성실 시공합니다"

광주 062)676-7719
전남 061)375-7719

무료견적 시공상담

방수전문그룹 CHILMAN CMTECH
광주, 전남 시공회사 (주)씨엠테크복합방수

걱정하지 마세요!!
"철만표방수는 거짓말을 하지 않습니다"

유사품, 모방품에 주의하세요!!
시공 및 제품 판매 / 셀프시공가능

(주)씨엠테크복합방수 "소비자가 인정했습니다"

프리미엄 외벽 디자인방수

이파엘지 아트패션시트 외벽방수 리모델링 시스템

건축물에 예술을 입히다!

4천여 가지 이상의 다양한 디자인 용제지 패턴을 선택하여 외벽 디자인

Step 1. 방수장리
Step 2. 단열반사시트
Step 3. 외벽아트패션시트

아트패션시트 외벽방수 리모델링 특징

- 1/ 방수성능은 기본, 단열 및 보온효과까지 있어 냉 난방비 절감, 에너지 절약
- 2/ 건축 내외장재 패턴디자인이 잔 엔디나와의 클라보 디자인!
- 3/ 외벽에 옷 입히듯 시공함으로써 건물을 헐지 않고도 새 건물처럼!
- 4/ 물에 강하고 불에는 더 강한 안전한 난연형 외벽 시트!

방수가 2-3년만 가만 된다고요?
20년을 가는데!!

특허 제10-0952025호
특허 제10-1097764호
특허 제10-0548189호

특허방수공법 이파엘지 옥상방수

대한건축사협회 우수건축자재추천제품
트라이슈머 단열복합시트 방수시스템

IPALG (주)이파엘지종합특수방수

광주전남 대리점 (062) 511-0444
010-6603-0405

경색창에 이파엘지 를 쳐주세요.

목포대리점 (061) 284-0485
여수대리점 (061) 683-0485
순천대리점 (061) 726-0482
광양대리점 (061) 795-0485