

“과일도 랜덤박스로 팔아요” 톡톡 튀는 아이디어로 쿠팡이츠서 대박 난 30세 사장님

2022. 1. 28.

60~70대 백전노장 터줏대감 사장님들이 버티고 있는 전통시장에서도 밀리지 않고 곳곳하게 높은 매출을 내고 있는 젊은 사장님이 있어 주목받고 있습니다. 서울 은평구 응암동 대림시장에서 ‘달아람청과’를 운영하는 하창훈(30) 대표 이야기입니다.

달아람청과는 3대째 이어져 온 43년 전통의 과일 가게입니다. 할아버지와 아버지에 이어 2019년부터 하 대표가 운영 중입니다.

그가 가게를 물려받은 이후 일어난 가장 큰 변화는 쿠팡이츠에 입점하면서 판매 채널을 온라인까지 확장한 것입니다. 청과점을 물려받기 전까지 컵밥 배달을 했던 하 대표는 자연스럽게 “과일도 배달을 하면 어떨까?”라는 생각을 했습니다.

불과 1년 전만 해도 아직 배달 앱에서 과일을 주문한다는 개념이 생소했습니다. 하지만 그는 과일배달 시작 1년만에 누적 매출 1억5000만 원을 넘겼습니다. 쿠팡이츠에 입점한 전국 청과점 가운데 최상위권 수준입니다. 과일 배달 성공사례를 쓰면서 주변에도 배달 청과점이 빠르게 늘어나기 시작했습니다.

쿠팡 뉴스룸 팀이 하 대표를 만났습니다. 그에게 전통시장에서 출발해 온라인에서 성공 스토리를 쓸 수 있었던 비결을 물었습니다.

과일 배달, 빠르게 성공한 비결 3가지

지난 수요일 오후 2시, 달아람청과. 8평 남짓한 가게에서 하 대표가 샤인머스켓을 봉투에 담고 있었습니다. 하 대표와 직원들은 매장 방문손님을 응대하는가 하면, 쿠팡이츠 주문을 챙기느라 분주한 모습이었습니다.

여기 까지만 보면 다른 과일가게와 비슷한 평범한 모습이었습니다. 하지만 수많은 배달 과일가게들 사이에서 자신의 매장을 차별화해 전국구 최고 수준의 매출을 내는 것은 쉽지 않은 일입니다. 배달 첫 해에 누적 매출 1억 원을 넘길 정도로 빠르게 자리잡은 이유가 분명히 있을 것 같았습니다.

하 대표의 일하는 모습을 유심히 관찰하고 이야기를 나눠 본 결과, 그 비결을 3가지로 정리할 수 있었습니다.



1) 쿠팡이츠를 선택한 것

그가 배달 앱으로 과일을 팔겠다는 아이디어를 떠올린 것은, 코로나로 인해 사람들의 소비 패턴이 변화한 것을 빠르게 캐치한 덕분입니다.

사회적 거리두기 강화로 인해 사람들이 '집콕'하는 날이 많아지면서, 과일이 당장 필요한데 장보러 나가기 어려운 상황을 많이 겪었습니다. 하 대표는 이런 상황에서 쿠팡이츠의 빠른 배달이 주효할 것 같다는 판단을 했습니다.

물론 과일을 택배로 주문할 수 있지만 배송되는 데 최소 하루 이틀이 걸립니다. 과일은 신선도가 중요하기 때문에 이러한 배송시간의 차이가 과일의 상태에 큰 영향을 미칩니다.

반면 쿠팡이츠는 과일이 먹고 싶을 때 주문하면 곧바로 상품을 받을 수 있습니다. 긴 물류과정을 거쳐야 하는 택배와 달리 매장에서 직접 안전하게 배달되는 것도 장점입니다.

위와 같은 이유로 그가 배달을 시작하면서 가장 먼저 선택한 앱은 쿠팡이츠입니다. 단건배달을 내세운 빠른 배달 속도가 요즘 청과점에 반드시 필요한 장점이라고 생각했기 때문입니다.

“배달 속도를 보면 쿠팡이츠가 확실히 빨라요. 거리가 멀지 않으면 10분 내에 배달 완료되는 경우도 있어요. 일단 라이더님이 도착하는 속도에서부터 다른 앱과 다른 것이 체감됩니다. 어떤 때는 포스에서 주문 수락을 누르자마자 도착하실 때도 있어서 깜짝 놀랐어요.”

2) “하루에 전화 150통 돌린 적도 있어요” 고객 마음 사로잡은 노력

하 대표는 배달 봉투에 반드시 감사 메시지가 담긴 편지와 서비스 과일을 함께 보냅니다.

그가 배달을 준비하는 모습을 살펴보니 쿡 3개와 사탕이 담긴 포장 겉면에 “안녕하세요 고객님. 주문해 주셔서 정말 감사드립니다.”로 시작하는 감사 메시지가 붙어 있었습니다. 고객만족에 많은 신경을 쓰는 곳이라는 점이 잘 드러나는 부분입니다.

“이건 과일가게를 물려받기 전에 2년 정도 컵밥 장사를 하면서 터득한 배달 노하우예요. 이렇게 조그마한 정성을 담으면 재구매율이 높아지는 것을 경험적으로 터득했죠.”

하 대표가 쿠팡이츠 고객들의 마음을 사로잡은 비결은 또 있습니다. 상품이 고객에게 도착하면 일일이 직접 해피콜을 돌리는 것입니다.

주문이 들어오고 라이더가 배송을 완료하면 사장님 전용 앱에 알림이 뜹니다. 그 때 해피콜 개념으로 고객에게 먼저 전화를 걸어 혹시 불만족한 부분이 있는지 일일이 물어봤다고 합니다. 과일이다 보니 배달 중 훼손되거나 하는 문제가 생기면 신속하게 대응하기 위해서입니다.

“해피콜을 열심히 하니 전화로 미리 대응이 되니까 악성 리뷰도 줄었습니다. 좋은 평가가 다시 재구매로 이어졌고요. 하루에 전화만 최고 150건을 걸은 적도 있어요.”

3) ‘과일 랜덤박스’ 등 아이디어 상품으로 차별화

특특 튀는 아이디어 상품을 꾸준히 개발해 내놓는 것 역시 달아람의 차별점입니다.

인기 상품인 ‘달아람의 추천 랜덤제철과일’이 대표적입니다. 랜덤제철과일은 말 그대로 여러 종류의 과일을 무작위로 담아주는 ‘랜덤박스’ 방식의 상품입니다.

지난 수년간 뷰티, 완구, 모바일게임 등에서 열풍을 일으키고 이제 대세로 자리잡은 랜덤박스 개념을 과일 판매에까지 적용한 참신한 상품입니다. 당일 가장 신선하고 품질이 좋은 과일 한 종류를 정해진 무게에 맞게 채워주는 ‘오늘의 과일’ 상품도 주문이 많이 들어온다고 합니다.

이는 쿠팡이츠 앱을 많이 이용하는 젊은 세대의 구매 취향과 패턴에 맞는 상품 구성, 상품 설명을 만들기 위해 노력한 결과입니다.

“주변에 제 또래 친구들에게 물어보니 과일을 먹어야겠다는 생각은 드는데 뭘 먹어야 할지 모르겠다는 얘기가 많더군요. 그래서 랜

덤박스 상품을 만들어봤는데 반응이 기대 이상이어서 깜짝 놀랐습니다.”

하 대표는 이처럼 주변의 반응뿐만 아니라 고객이 원하는 부분을 파악하기 위해 리뷰를 열심히 본다고 합니다. 전화로 들어오는 피드백도 일일이 적어두고 반영될 수 있도록 챙깁니다.

고객만족의 가장 기본이 되는 과일의 품질 역시 직접 면밀히 관리합니다.

“저는 과일장사는 회전율이 좋아야 한다고 생각해요. 재고파악을 잘 하고 선입선출이 잘 되어야 신선한 과일을 팔 수 있죠. 무엇보다 배달은 고객분께서 직접 보고 고를 수가 없는 특성이 있기 때문에, 가장 신선한 것을 쓰는 것이 좋아요. 그래서 배달 주문에는 반드시 경매로 당일 매입한 과일만 넣습니다.”



‘맞춤형 코칭’ 덕분에 매출 쪽쪽 성장

달아람청과의 배달 매출이 처음부터 높았던 것은 아닙니다. 컵밥 배달 경험이 있었지만 과일은 분야가 다르기 때문이었을까요? 첫 달 매출은 200만원 남짓에 그쳤습니다.

하지만 쿠팡이츠 세일즈 팀의 도움이 상황을 반전시킬 수 있는 계기가 됐습니다. 영업사원이 직접 방문해 코칭을 해 주면서 앱 사용 방법부터 메뉴 구성 방법, 우수 점포들의 판매 전략 노하우를 포함한 전반적인 판매전략을 알려줬습니다. 덕분에 빠르게 온라인 판매에 적응할 수 있었습니다.

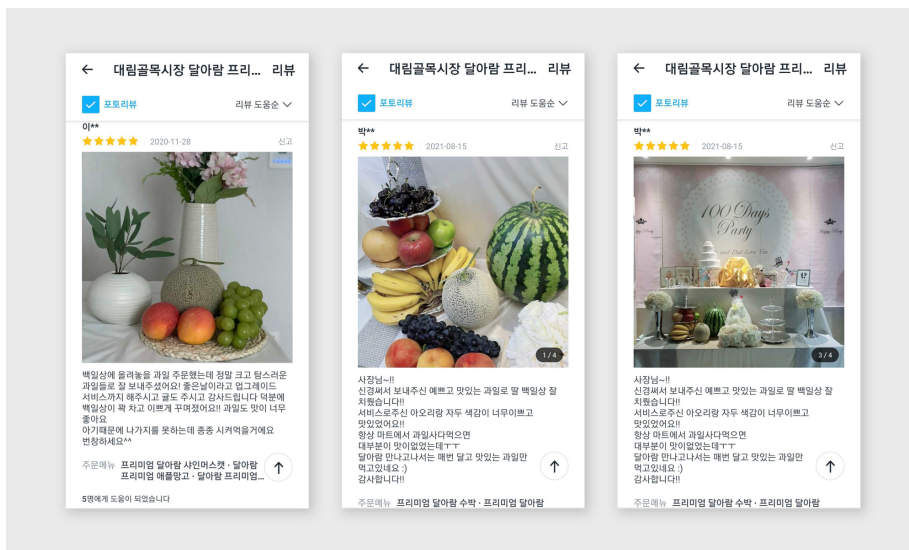
그러자 다음 달에 주문이 급증하면서 월 매출 2000만 원을 처음으로 돌파할 수 있었습니다.

하 대표는 “생각했던 것보다 빠르게 매출이 증가해서 깜짝 놀랐다”며 “처음 사용해 보는 사람도 적응하기 좋은 쉬운 UI와 코칭 덕분에 빠르게 성과를 낼 수 있었던 것 같다”고 말했습니다. 달아람은 이후에도 쿠팡이츠에서만 꾸준히 월 1000만 원 안팎의 매출을 내고 있습니다.

“지점 계속 늘려서 100호점까지 열어보고 싶어요”

하 대표가 달아람을 운영하면서 가장 행복했던 순간은 언제일까요? 고객들이 과일을 맛있게 먹었다는 리뷰를 남기거나 전화가 올 때라고 합니다.

“좋은 과일을 신선하게 배달하는 것이 제 역할이자 본분이라고 생각해요. 가장 기억에 남는 리뷰요? 아이 돌잔치를 하는데 저희 과일을 잘 썼다면 이쁘게 사진을 찍어 올려준 고객분이 있어요. 감동받아서 가슴이 먹먹했는데 아직도 잊히질 않네요.”



그는 돌아오는 설 연휴에도 고객들에게 좋은 평가를 받기 위해 오늘도 정신없이 분주합니다. 요즘은 자체 제작하는 과일 선물세트에 힘을 쏟고 있습니다. 제일 좋은 상품으로 구성하고 보자기 포장까지 해서 배달하는 상품입니다.

“매출이 빠르게 성장하면서 지점을 늘려가고 있어요. 이대로 쪽 전진해서 100호점까지 열어보고 싶습니다. 꿈을 달성하기 위해 앞으로도 꾸준히 품질 좋은 과일과 상품 구성을 선보이겠습니다. 지금처럼 달아람청과를 자주 찾아 주세요~!”



취재 문의 media@coupang.com