

제과 MOT

-빵드제이

2번 구보경



목 차

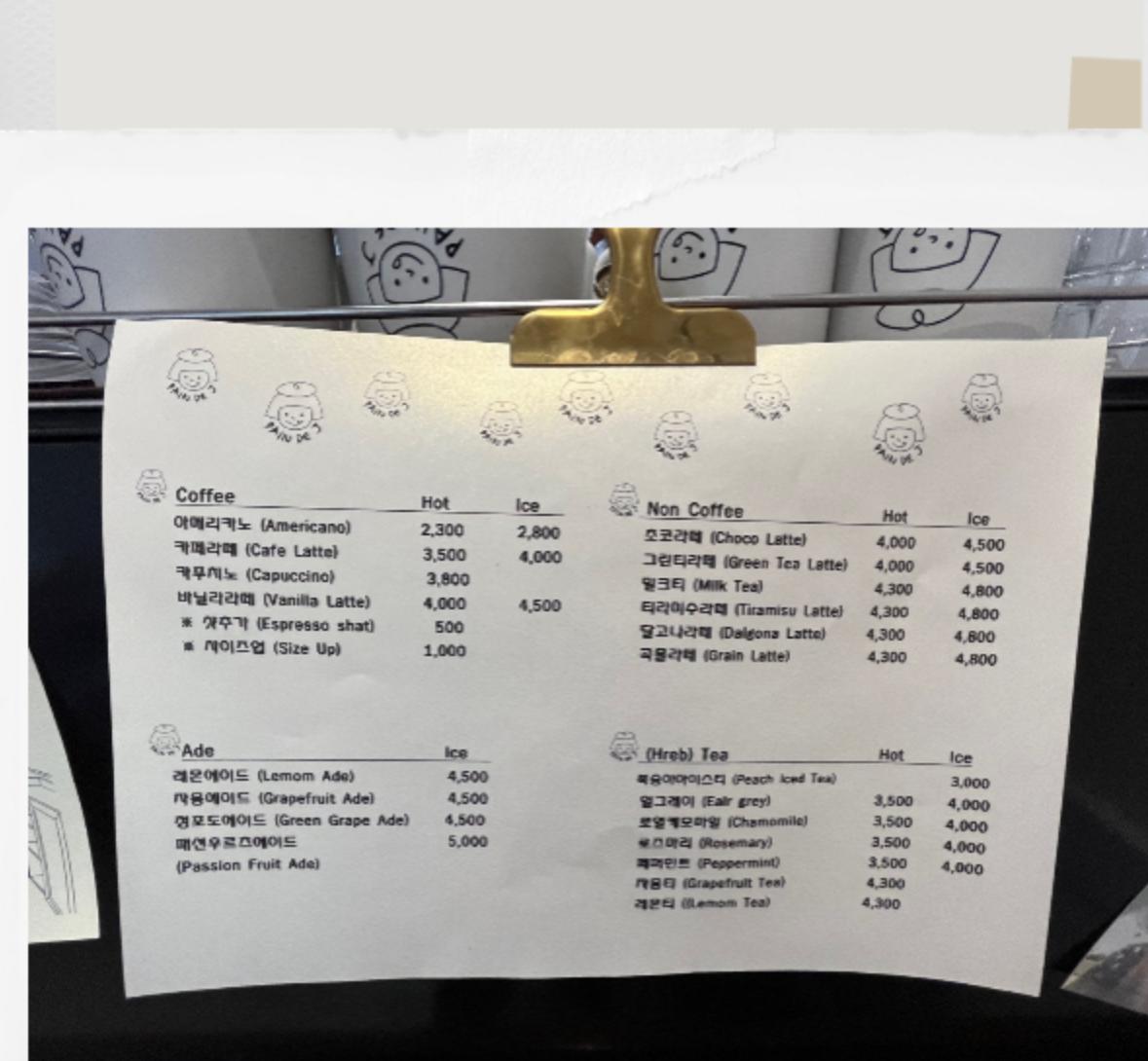
01. MOT의 개념 & 유래
02. MOT의 요소
03. MOT의 중요성과 사례
04. 뺑드제이 MOT



MOT란?



- Moment of truth(진실의 순간)의 줄임말.
- 고객이 브랜드와 기업을 만나는 모든 순간을 의미.
- 투우 경기에서 소의 급소를 찌르는 마지막 순간을 의미하는 것에서 유래됨.



MOT 3요소



하드웨어

시설이나 건물, 장비 등 고객이
눈으로 보고 느끼고 사용하는
환경적인 요소



소프트웨어

고객이 접하는 기업이나
브랜드의 시스템



휴먼웨어

서비스를 전달하는
직원의 고객 지향도

MOT의 중요성

곱셈의 법칙이 적용되어 고객과의 많은 접점 중 단 한가지라도 나쁜 인상을 준다면 그것으로 고객은 기업 이미지를 결정 짓게 되어 소비자로 하여금 안 좋은 인식을 각인시킬 수 있음.

예시 - 스타벅스

해외 스타벅스 매장에 간 한국 학생이 '인종차별적인 표시'가 그려진 음료를 받아 스타벅스 본사로 항의 전화를 했지만 상품권을 주면 해결되겠냐는 무성의한 태도를 취해 이 사건은 전 세계적으로 확산되 매출에 큰 영향을 미침.

예시 - 스칸디나비아 항공사

안칼슨 사장은 적자로 경영상의 어려움을 겪던 항공사에 MOT를 도입하여 철저하게 분석하고 서비스의 품질을 향상시켜 적자를 내던 기업을 1년만에 20억 달러 매출을 올린 회사로 탈바꿈시킴.



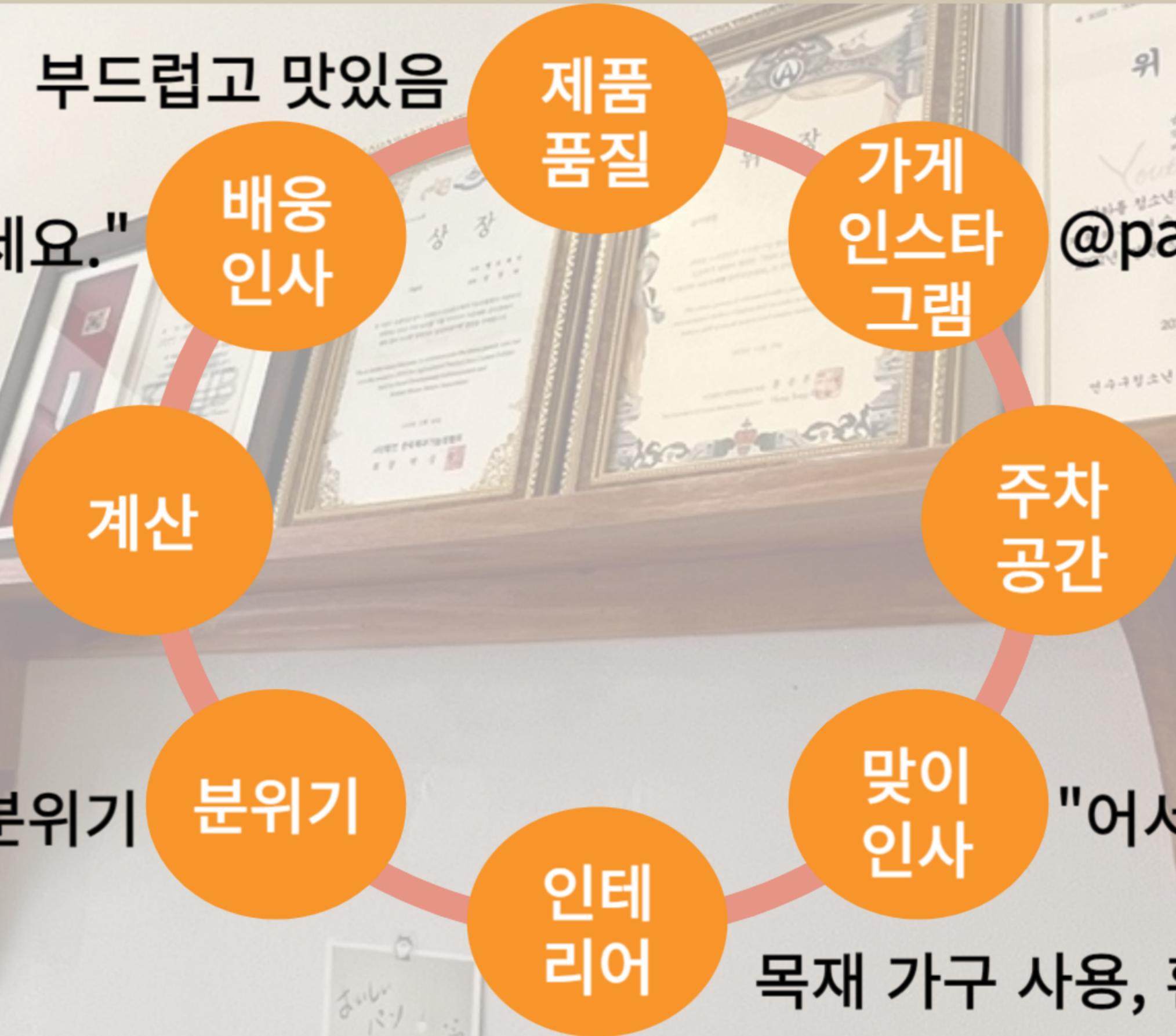
뱅드제이 MOT

부드럽고 맛있음

"안녕히 가세요."

"계산 도와드리겠습니다."

깔끔하고 따뜻한 분위기



없음

"어서오세요"

목재 가구 사용, 흰색벽 인테리어



목제 가구를 사용하고 흰색벽
으로 깔끔함과 따뜻한 느낌의
인테리어

위촉장, 제과기능장 회원증 등
여러 상장들이 벽에 전시되어
있어 믿음이 감

대부분의 고객은 인근
주민들과 학생들

매장 식사 가능, 제품마다 개별
포장이 되있고 계산 후 무상으
로 종이봉투에 담아주심

사장님은 친절하고 손님
과의 의사소통이 원활함

빵과 과자 외에 음료도
판매



감사합니다



<https://blog.naver.com/smallbiglab/221476929918>

<https://blog.naver.com/hanansk/222027687171>

<https://www.ksa.or.kr/ks-sqi/3361/subview.do>

<https://blog.naver.com/laondeasmarketing/222808778601>

https://search.pstatic.net/common/?src=http%3A%2F%2Fblogfiles.naver.net%2FMjAyMTEwMTdfMjky%2FMDAxNjM0NDc3NzU3MTU5.lel4Wv5q5-SfWaI7TEFj76CG30gqURgwisvONkEsj0g.MKdtqbFy6odeFTopeluG0VFU2YkuPPI58ICVM2rFOolg.JPG.kiwanryu%2FIMG_7265.JPG&type=sc960_832