

HUE:H

PREMIUM HAIR SALON

임직원 매뉴얼북



전사 공통 규정 & 업무 절차 가이드

대상: 신입 직원 포함 전 직원

2026년 8월

목차

※ 목차가 비어 보이면, 목차 위에서 마우스 우클릭 → [필드 업데이트]를 실행하세요. (또는 목차를 클릭한 뒤 F9)

C H A P T E R I

매장 소개 및 기본 방침

- 인사말과 매장 비전 · 철학 · 9 계명
- 일일 업무 프로세스
- 직급 및 역할 · 메인제 서포트 시스템
- 지점 운영 · 근무 규정 · 용모복장
- 급여 · 인티 · 매장 시설 · 직원 복지

I. 매장 소개 및 기본 방침

1. 인사말

안녕하세요, 우리 매장 가족 여러분.

이 매뉴얼북은 이제 막 합류한 신입 직원부터 오랜 시간 함께해 온 기존 직원까지, 우리 모두를 위해 만든 책입니다.

우리가 한 단계 더 성장하려면, 각자의 방식이 아니라 우리 모두가 함께 공유하는 기준이 필요합니다. 기준이 다르면 고객은 방문할 때마다 다른 경험을 하게 되고, 팀원들은 서로에게 무엇을 기대해야 할지 알 수 없게 됩니다. 이 매뉴얼은 고객에게는 한결같은 신뢰를, 팀원 서로에게는 명확한 기준과 존중을 전하기 위한 우리의 약속입니다.

신입 직원에게는 우리의 방식을 빠르고 자신 있게 익힐 수 있는 안내서가 되고, 기존 직원에게는 처음의 마음가짐을 다시 확인하고 우리가 함께 쌓아온 기준을 되새기는 기준서가 되기를 바랍니다.

우리는 간절히 꿈꾸고, 그것을 이루어가는 사람들입니다. 이 매뉴얼이 그 여정에서 고객과 팀원 모두에게 든든한 동반자가 되기를 바랍니다.

우리는 왜 프리미엄 헤어살롱인가

고객님은 기대 반, 걱정 반으로 문을 여십니다. 오늘은 원하는 대로 나올까, 이 사람에게 맡겨도 될까. 그 마음을 안고 들어오셔서, 나가실 때 "여기는 뭔가 다르다"고 느끼시게 만드는 것. 그것이 우리가 스스로를 프리미엄이라 부르는 이유입니다.

프리미엄은 가격이나 인테리어가 정하는 것이 아닙니다. 들어오실 때부터 나가실 때까지, 그 사이의 모든 순간을 우리가 어떻게 채웠는가가 정합니다. 인사 한 번, 음료 한 잔, 시술 중의 확인 한 마디, 배웅하는 눈맞춤까지 — 그 전부가 모여 다름을 만듭니다.

그렇다면 구체적으로 무엇이 다른가. 우리는 다섯 가지 실력으로 다름을 만듭니다.

5 대 실력	내용
인성	기술보다 먼저 갖추어야 할 바탕 · 고객과 동료를 대하는 마음이 결국 손끝에 드러난다
서비스	고객님이 오시는 순간부터 나가시는 순간까지, 불편을 먼저 살피고 앞서 준비하는 것
소통	고객님의 말 속에 담긴 진짜 바람을 읽어내고, 동료와는 오해 없이 주고받는 것
팀워크	한 사람의 잘함이 아니라 매장 전체가 같은 수준으로 움직이는 것 · 고객님은 한 사람이 아니라 매장을 경험하신다
기술	위 네 가지를 결과로 완성하는 힘 · 기술만으로는 부족하지만, 기술 없이는 아무것도 남지 않는다

이 다섯 가지로 고객님을 만족시키고, 다시 찾아오시게 만드는 것. 그렇게 쌓인 재방문이 곧 고객님께 인정받는 미용인이라는 증거입니다.

실력은 자격증이나 경력으로 증명되지 않습니다. 그 고객님이 다음에 또 오시는가로 증명됩니다.

HUE:H

PREMIUM HAIR SALON

매장 비전과 철학

HUE:H 의 비전은 고객에게 최상의 아름다움을 선사하며,
직원이 경영자가 되는 기업이 되는 것이다.
그러므로, 휴에이치인은 최고의 미용인이 되어야 한다.

1 사 명

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| 1 꿈과 비전을 간절하게 품고 있는 만큼 이를 것이다 | 2 구체적이고 생생하게 목표를 설정한다 |
| 3 끊임없이 도전하는 실행만이 답이다 | 4 이를 때까지 매순간 온정성을 다한다 |
| 5 겸손한 만큼 배우고 성장할 것이다 | 6 주어진 역할에 끝까지 다하는 자세를 가진다 |
| 7 성공의 반대말은 실패가 아니라 포기다 | 8 나보다 너, 너보다 우리를 위한 것이 곧 나를 위한 것이다 |

2 대고객 감동철학

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1 고객은 나의 존재의 이유이다 | 2 고객의 행복의 순간이 나의 행복의 순간이다 |
| 3 그러므로 고객을 감동시키는 것은 나의 사명이다 | 4 끝까지 온 정성으로 몰입하자 |
| 5 사소한 것이라도 말하지 않아도 찾고 또 찾자 | 6 항상 고객의 입장에서 생각하고 또 생각하자 |
| 7 고객을 감동시킴에는 수단과 방법이 존재하지 않는다 | |

3 팀 워크 철학

- | | |
|------------------------------------|---------------------------|
| 1 혼자서는 성공할 수 없다. 상대방이 있기에 성공하는 것이다 | 2 팀의 성공이 나의 성공이라는 것을 명심한다 |
| 3 사소한 관심과 배려에 상대방은 더 큰 감동을 받는다 | 4 존중 받고 싶은 만큼 상대방을 존중한다 |
| 5 긍정의 아이콘이 되자. 긍정은 전염된다 | 6 내가 먼저 솔선수범으로 실행한다 |
| 7 항상 소통한다 | |

사훈

우리는 간절히 꿈꾼다. 그리고 이룬다!

STANDARD

휴에이치인 9 계명

고객이 원하는 미용인 9 가지 질문에 대한 우리의 답입니다.

고객이 원하는 미용인 9 가지 질문	휴에이치인 9 계명
① 호감을 주는가?	① 생기 있는 표정을 지어라.
② 전문가다운 용모복장인가?	② 비주얼에 투자하라.
③ 니즈파악을 잘해주나?	③ 전문지식을 키워라.
④ 편안하게 해주나?	④ 원팀이 되어라.
⑤ 알아서 해주나?	⑤ 시야를 넓혀라.
⑥ 불쾌감은 없는가?	⑥ 소중하게 시술하라.
⑦ 커트를 잘하나?	⑦ 숏커트로 승부하라.
⑧ 디자이너가 직접 해주나?	⑧ 마무리는 직접하라.
⑨ 끝까지 관심이 있는가?	⑨ 끝까지 희망을 주어라.

STANDARD

9 계명 상세 (1~4 계명)

첫 번째 계명. 살아있는가? — 생기 있는 표정을 지어라

- 입점에서 고객은 반(半)의 믿음을 가지고 들어온다
- 첫사랑이 오래가는 효과 — 처음에 실망이 있으면 두 번, 세 번째도 기대가 없다
- 표정관리를 못하거나 부정적인 모습이면, 단적으로 고객에게 나가라는 신호가 될 수 있다

두 번째 계명. 비주얼에 투자하라

- 사람이 사람을 처음 볼 때 ①얼굴 ②몸(착장)을 보고 이미지를 판단한다
- 그 판단은 자연스럽게 감정(호감·비호감)으로 연결된다
- 그렇기 때문에 전문가다운, 신뢰를 줄 수 있는, 흠잡힐 곳 없는 용모와 복장이 중요하다

세 번째 계명. 전문지식을 키워라

= 니즈파악과 공감을 주는가? 신뢰를 주는가?	
전문지식의 가치	지식이 부족한 경우 (상담·마무리 시)
전문성 개발의 기초지식	고객이 대충 얘기하는 경우 알아듣지 못함 (원하는 것은 분명히 있다)
전문가다운 이미지 전달	고객이 원하는 스타일대로 그 과정을 표현하지 못함
고객에게 신뢰로 전달	→ 지식이 부족하기 때문에 고객은 마음을 차단한다
자연스러운 옵션 효과 / 마케팅 효과	고객이 스타일 제안을 원해도 분석을 못해 추천할 수 없음

네 번째 계명. 원팀이 되어라

처음에 고객은 마음을 차단하고 입점하는 경우도 있다. 몰라서일 수도 있고 악경험 때문일 수도 있다. 우리는 팀이 되어 그런 고객의 마음을 열어야 한다.	
팀웍의 조건	팀웍의 효과
공동의 목표	고객만족도 효과
모든 것을 소통	생산성 효과 → 효율적 작업 → 고객 소화 증가 → 매출 ↑
피드백을 반드시 하되 주의해서 하라	인턴관리 효과 — 성장관리
역할과 책임의 명확	

STANDARD

9 계명 상세 (5~6 계명)

다섯 번째 계명. 시야를 넓혀라

고객과 동료가 말하지 않아도 알아서 해주는가?

- 무엇을 원하는지, 무엇을 드릴 것인지, 더 드릴 것은 없는지 — 우선순위를 무엇부터 할지 끊임없이 고민하자
- 이미지 트레이닝
- 인턴과 끊임없이 소통

여섯 번째 계명. 소중하게 시술하라

고객과 동료가 불쾌하지 않도록 소중하게 대하는가

왜 우리는 느끼지 못할까?

- 1) 그렇게 배워왔기 때문에 당연하다고 생각 (습관성)
- 2) 바쁘다는 핑계로 마음만 바쁘거나
- 3) 일머리가 없거나
- 4) 숙련도가 부족하거나
- 5) 그리고 고객이 얘기해주지 않기 때문에

상황별 불쾌감 요소와 트레이닝 방법은 다음 페이지 「불쾌감 체크리스트」를 참조합니다.

STANDARD

9 계명 상세 (7~9 계명)

일곱 번째 계명. 숏커트로 승부하라

숏커트를 잘해야 하는 이유	숏커트로 승부하려면
충성고객이 된다	외적 비주얼 — 첫인상으로 초이스를 받을 만한가? (본인 먼저 전문적 숏 헤어스타일)
구전마케팅 — 제 3 고객 창출	전문적 상담 — 전문적 내용의 설득적 구성 (디자인과 이미지 변화)
생산적 오전시간 운영	자신 있는 스타일북
리턴율이 빠르다 (롱보다 6 배 이상)	보여줄 수 있는 시술 스킬
옵션율이 높아진다 / 점판율이 높아진다	
기술력 향상 (본인의 자신감 + 인턴 성장)	
예술적 성취감 / 자부심	

여덟 번째 계명. 마무리는 직접하라

마무리를 디자이너가 해야 하는 이유	마무리 시 어드바이스 스킬
아티스트로서의 작품 완성 — 자신감·자부심의 표현	홈 스타일링 요령 — 머리 말리는 법, 드라이 법
부족한 스타일의 만회 시간	스타일 완성도를 위한 제품 정보 — 사용법·특징·성분·효과
재방문의 동기부여 = 희망 제시	홈클리닉 정보 — 모발과 두피 관리법 / 제품 사용법
마케팅의 기회	만족도 체크 — 시술·스타일·서비스 만족도
고객이 원한다	다음 시술과 스타일에 대한 희망 제시 / 뒷거울 서비스

아홉 번째 계명. 끝까지 희망을 주어라

나가실 때까지 관심을 주고 대우해드리는가?

- 스타일 칭찬
- 명함 전달
- 다음 스타일 희망 제시
- 도어·엘리베이터 오픈
- 눈맞춤 인사

2. 일일 업무 프로세스

신입 직원이 입사 후 가장 먼저 확인하는 자료로, 하루 흐름을 한눈에 보기 위한 요약입니다. 자세한 응대 스크립트·체크리스트는 관련 챕터(II 장 고객 응대, IV 장 위생 및 안전 관리 등)에서 다룹니다.

구분	핵심 업무	담당자
영업 준비 (10:00 ~ 10:30)		
스탠바이	10:00 용모복장 완료 후 스탠바이	전원
클리닝	담당구역 오픈 클리닝 (10:00~10:15)	전원
조회	아침조회 — 전달사항 공유 (10:15~10:30)	관리자 진행 · 전원 참석
영업 — 입점~퇴점 모든 서비스 (마지막 예약 : 커트 19:30 / 그 외 18:30)		
전화상담	예약·문의·클레임 응대, 상황별 담당자가 분담 <i>메인·서포트인턴 또는 관리자가 상황에 맞춰 대응</i>	담당 디자이너
입점	인사 → 안내 → 접수 → 코너전달 <i>전원 "반갑습니다" 인사 / 데스크 부재 시 대기석 안내</i>	관리자 · 전원
상담	인사 → 방문경로 → 니즈파악 → 결정 → 빌지제출 <i>"고객님 머리에 특히 신경써야 할 부분이 있을까요?"</i>	담당 디자이너
시술	상담 → 시술결정 → 시술진행 <i>선(先) 멘트 후 행동, 코너 내 고객 관련 소통 주의</i>	담당 디자이너
결제	금액 재안내 → 만족도 체크 → 리뷰 제안	관리자 · 코너담당자
퇴점	배웅준비 → 도어오픈 → 마무리 인사	코너담당자 · 관리자
클리닝	2 청 3 정 · 오토클리닝 상시 유지 <i>핵심은 결과물(깨끗함) — 형식적 청소 지양</i>	전원
음료	입점 고객 대기 5 분 이상 시 · 시술 고객 커트 직후 체크 · 소진 시 리필 선안내	전원
원위치	공동 사용 물품은 사용자가 직접 원위치	전원
재고체크	수량 확인 → 발주 → 입고 → 배치	재고체크 담당자
세탁물체크	2 시간마다 수건·가운 상태 체크 <i>10 / 12 / 14 / 16 / 18 / 20 시 정기 체크</i>	담당 디자이너
식사	식사 + 흡연(3 번) 포함 30 분 이내 <i>코너 예약 상황에 맞춰 순차적으로 진행</i>	전원
휴게	스탠바이 상태 유지 시 진행 (미팅·연습 등)	전원
마감 (19:30 ~ 20:30 · 20:30 영업 완전 종료)		
담당구역 마감클리닝	비접점 구역(직원실·세탁실·약장실 등) → 고객이 빠진 코너 → 홀 전체 → 대기석 → 분리수거 <i>마지막 고객님이 계신 동안에는 소음 냄새 나는 작업을 하지 않는다</i>	전원
데스크결제 정산	17 시 중간정산 + 마감정산 후 단톡방 보고	관리자
디자이너 마감	① 본인 결제 확인 (시술 내용과 대조) ② 리뷰 답글 ③ 로드맵·그날 성과 작성 <i>매출은 1 차 관리자, 2 차 디자이너가 교차 확인</i>	디자이너
퇴근 (20:30 ~)		
개인연습 · 모델작업	전 구역 마감 완료 및 관리자 최종 확인 후 퇴근 <i>물품 원상복구 · 에어컨·전등 등 마감 상태 최종 확인</i>	전원

근무 중 핵심 마인드

S 급 간절함

A 급 열정

B 급 긍정성

C 급 성실성

3. 직급 및 역할

직급 체계는 관리자 파트와 엔지니어 파트로 구분됩니다.

엔지니어 파트

스타일리스트와 크루로 구성됩니다.

스타일리스트 파트 구분

- 토탈파트 — 남녀 시술을 모두 전담하는 스타일리스트
- 맨즈파트 — 남성 시술만 전문적으로 전담하는 스타일리스트

현재는 하나의 브랜드 안에서 함께 운영되며, 추후 별도 브랜드로 분리될 예정입니다.

스타일리스트 성장 인증 시스템 개요

디자이너의 성과(고객수·재방문·객단가·생산성·매출)가 총체적인 경쟁력으로 고객에게 인정받았을 때, 그 성장 결과를 공식적으로 인증하고 다양한 혜택을 부여하는 성장단계별 프로세스입니다.

성장 단계별 인증 타이틀

매출 기준, 재방문 고객율 기준을 모두 충족해야 하며, 아래 조건 외에 횟수 기준도 함께 적용됩니다. (현재는 토탈파트·맨즈파트 공통 기준이며, 추후 파트별로 별도 기준을 둘 수 있습니다.)

인증 타이틀	매출 기준 (부가 제외)	재방문 고객율 기준	인티율
수석	12,000,001 원 ~	80%	33%
최고 수석	15,000,001 원 ~	85%	34%
스타 수석	21,000,001 원 ~	88%	35%
노블 수석	27,000,001 원 ~	90%	36%
로얄 수석	33,000,001 원 ~	92%	37%
탑	39,000,001 원 ~	95%	38%
마스터	45,000,001 원 ~	95%	39%
마스터	50,000,001 원 ~	95%	40%

마스터 인증은 동일 타이틀 내에서 매출 구간에 따라 인티율이 39% / 40%로 구분 적용됩니다.

※ 횟수 기준(아래 4 가지 중 1 가지 충족 시 인증) — ① 연속 3 개월 ② 2 개월 / 1 개월 / 2 개월 ③ 직전 6 개월 평균 ④ 연간 총 6 회

인증 혜택

- 인티율(인센티브 비율) 상승 — 위 표 참조
- 인증별 시술가 공식 상승 — 이전 시술가 대비 약 10% 상승
- 인증 부상 수여 — 인증 명찰 + 인증패 (등급에 따라 백금·14k·18k·순금 명찰 차등 지급)
- 인턴 배치 기준 충족 시 우선 배치
- 경영 참여·투자자 기회 부여

- 인증식 진행

크루

스타일리스트 이전 단계로, 보조 업무를 담당합니다. 성장 과정과 교육 커리큘럼은 「VI. 신입 직원 교육」에서 다룹니다.

크루의 역할과 업무

- 서포트(보조 업무) — 디자이너의 시술이 원활히 진행되도록 준비·보조하는 업무를 담당한다
- 배우려는 자세 — 적극적인 태도로 기술과 서비스를 익히며 성장한다
- 고객관리 — 고객이 대기·시술 과정에서 불편함이 없도록 세심하게 살핀다

관리자 파트

아래는 직급 순서와 직급별 주요 업무입니다. 세부 역할·책임 내용은 추후 채워 넣습니다.

직급	주요 업무
원장	호점 경영
점장	조직관리(스타일리스트장), 매장목표관리
부점장	조직관리(스타일리스트)
실장	조직관리(크루장)
부실장	조직관리(크루)
팀장	서비스마스터, 데이터관리
신입매니저	데스크업무, 고객관리, 매장관리, 물품관리

4. 메인제 및 서포트 시스템

우리는 스타일리스트와 크루가 1:1로 짝을 이루는 메인제 시스템으로 운영됩니다. 다만 코너 상황은 매 순간 달라지기 때문에, 바쁜 코너를 함께 메우는 서포트 체계를 함께 둡니다.

메인제 기본 구조

- 스타일리스트 1명 : 크루 1명이 짝을 이루어 코너를 운영한다
- 메인 크루는 담당 스타일리스트의 시술 전 과정을 준비·보조한다
- 메인 배치 기준은 「I-7 급여 및 인센티브 체계 — 메인 인턴 배치 기준」을 따른다

서포트 대상

- 타 코너에 소속된 크루
- 인원 여유로 아직 메인제 배치가 되지 않은 크루

메인 배치된 크루도 본인 코너 상황이 여유로울 경우 서포트에 참여합니다.

서포트 요청 방법

요청은 반드시 무전으로 진행하며, 코너와 시술 내용을 함께 밝힙니다.

상황	무전 멘트
코너를 지정해 요청할 때	"OO 코너 OO 시술 서포트 요청합니다."
가능한 인원을 찾을 때	"서포트 가능하신 분?"
요청을 받기 어려울 때	"OO 코너 OO 작업(또는 고객수 O 명)이라 현재 어려울 것 같습니다."

- 어려운 경우 그냥 침묵하지 않고, 반드시 사유와 함께 응답한다
- 응답이 있어야 요청자가 다음 인원을 찾을 수 있다

내 코너에 고객이 없을 때

비어 있는 시간에 무엇을 하느냐가 실력 차이를 만듭니다. 대기 상태로 가만히 서 있지 않습니다.

- 타 코너 서포트에 참여한다
- 입점 고객을 맞이할 수 있도록 스탠바이 상태로 대기한다

순위	비는 시간에 챙길 것
1	고객님 음료 체크 — 입점 고객은 대기 5 분 이상 예상 시 / 시술 고객은 커트 직후 / 다 드신 것이 보이면 먼저 리필 안내
2	세탁물 체크 — 수건 · 가운 · 펌보 상태와 수량 확인
3	클리닝 체크 — 담당구역과 공용구역의 2 청 3 정 상태 점검

- 비는 시간에 직원실에 머무르지 않는다 — 홀에서 스탠바이하며 위 항목을 점검한다
- 직원실 출입은 식사 · 개인 물품 정리 등 목적이 있을 때로 한정하며, 다녀온 뒤 바로 홀로 복귀한다

스타일리스트의 비는 시간

크루와 스타일리스트는 비는 시간의 기준이 다릅니다. 크루는 서포트와 고객 응대가 업무이므로 홀에서 스탠바이합니다. 스타일리스트는 본인 고객을 만들고 유지하는 것이 업무이므로 그 시간을 어떻게 쓸지는 본인의 재량입니다. 특혜가 아니라 역할이 다르기 때문입니다.

다만 재량은 '어디에 있느냐'가 아니라 '고객님이 오셨을 때 바로 응대할 수 있느냐'를 기준으로 합니다. 아래는 직급과 무관하게 지켜야 할 최소 기준입니다.

구분	기준
응대 가능 상태	어디에 있든 무전을 들을 수 있는 상태를 유지하고, 호출 시 즉시 복귀한다
예약 고객	본인 예약 고객 입점 10 분 전에는 코너에 스탠바이한다
담당 크루 부재 시	담당 크루가 타 코너 서포트에 나가 있는 동안에는 본인 코너를 비우지 않는다
휴대폰	고객님 눈에 보이는 곳에서는 사용하지 않는다 · 직원실 안에서의 사용은 제한하지 않는다
직원실 정숙	데스크 바로 뒤이자 대기석과 가까우므로, 대화 소리가 밖으로 나가지 않도록 한다
마감 시간대	19:30 이후에는 이 기준이 적용되지 않는다 — 손이 빈 사람이 먼저 움직인다 (IV-3 참조)

- 비는 시간을 고객 관리 · 상담 준비 · SNS · 개인 연습에 쓰는 것을 권장한다 — 결과가 곧 본인의 고객 수로 돌아온다
- 크루가 바쁜 시간대에 담당 스타일리스트가 장시간 자리를 비우면, 규정과 무관하게 팀 신뢰가 흔들린다는 점을 인지한다

서포트 우선순위

순위	기준
1 순위	고객수가 많은 코너
2 순위	고객수가 같다면, 시술 고객수가 많은 코너

메인 미배치 스타일리스트의 서포트 요청 기준

아직 메인 배치 기준에 도달하지 않아 혼자 코너를 진행하는 스타일리스트에게는 별도의 기준이 적용됩니다.

코너 고객수	진행 방식
1 명	모든 시술을 본인이 직접 소화한다 (서포트 요청 불가)
2 명 이상	서포트를 요청할 수 있다

이 기준을 두는 이유

- 본인의 고객을 쌓기 위해서는 처음부터 끝까지 본인이 책임져야 한다
- 고객수를 높이려면 고객을 만족시켜야 하고, 고객은 담당 스타일리스트에게 처음부터 끝까지 받기를 원한다
- 혼자 소화하는 경험이 쌓여야 이후 메인 크루가 배치되었을 때도 코너를 주도할 수 있다

5. 지점 운영 및 커뮤니케이션 체계

정기 회의

- 크루 회의 — 1~2 주에 1 회 진행
- 스타일리스트 회의 — 1~2 주에 1 회 진행
- 전체 회의 — 매주 금요일 오전, 각 호점 전체 회의 진행

회의 · 미팅 기록

- 모든 정기 회의는 「회의 보고서」를 작성하여 안건·논의 내용·결정사항·실행 담당자를 기록한다
- 코너·팀 단위 미팅이나 개인 면담은 「미팅 보고서」로 기록한다
- 결정된 사항은 실행 담당자와 기한을 함께 정하고, 다음 회의에서 진행 상황을 확인한다
- 참석하지 못한 인원에게는 보고서 또는 지정 단독방으로 내용을 공유한다

기록을 남기는 목적은 형식이 아니라 실행입니다. 논의만 하고 흘려보내지 않도록, 결정사항과 담당자를 반드시 남깁니다. (서식은 「VIII. 부록- 각종 서식」 참조)

지점 간 보고 체계, 신규 지점(3 호점) 오픈 시 준비 절차 등은 추후 안내 예정입니다.

6. 근무 규정

출퇴근 및 근태 관리

- 영업시간 30 분 전까지 용모복장을 완료하고 스탠바이한다.

- 스탠바이란 — 언제, 어디서, 누가 오건 고객맞이가 된 상태를 말한다. 특정 시각에만 갖추는 것이 아니라 근무 중 내내 유지하는 상태이다.
- 스탠바이 진행 후 각 담당구역 오픈 준비에 참여한다.
- 출퇴근은 정해진 방식(출근부 등)으로 매일 기록한다.
- 지각·조퇴·결근이 예상되는 경우 사전에 관리자에게 연락하여 승인을 받는다.
- 무단 지각·조퇴·결근이 반복될 경우 페널티가 적용된다. (세부 기준은 「VII. 사내 규정」에서 다룹니다.)

정시의 기준 — 도착이 아니라 준비 완료

출근 시각은 매장에 들어온 시각이 아니라, 고객을 맞을 준비가 끝난 시각을 말합니다. 10 시 정각에 문을 열고 들어와 그때부터 옷을 갈아입고 머리를 만지면, 그 시간 동안 매장은 비어 있는 것과 같습니다.

구분	기준
정시의 정의	출근 시각 정각에 '준비 완료' 상태여야 한다 — 도착 시각이 아니라 완료 시각 기준
준비 완료란	헤어 · 메이크업 · 의상 · 명찰 · 무전기까지 모두 갖추고 담당 구역에 서 있는 상태
권장 도착	준비에 필요한 시간을 역산해 개인별로 여유를 두고 도착한다
사전 연락	지각 · 조퇴 · 결근이 예상되면 사유가 생긴 즉시 관리자에게 연락한다

- 지각 시 조치는 ① 기록(승급 평가 반영) ② 월 3 회 이상 시 관리자 면담 ③ 당일 공용 구역 마감 추가 담당의 세 가지로 적용한다. (세부 기준은 「VII-1. 근태·지각 규정 및 페널티」 참조)

복장·용모 규정

STANDARD

용모복장 기준

사람이 사람을 처음 볼 때 얼굴과 착장을 보고 이미지를 '판단' 하며, 그 판단은 곧 호감·비호감의 감정으로 연결됩니다.

3 초의 법칙 — 시각 55% · 청각 38% · 기타 7%

용모복장의 목적 (가치 및 효과)

- 고객맞이에 대해 준비되어 있다는 것을 보여주는 메시지
- 자신감의 표현
- 품격의 표현
- 전문가다운 전문성 전달
- 브랜드의 아이덴티티 전달
- 고객에게 신뢰로 전달

외적 비주얼의 가치

- 준비된 자신감의 표현
- 전문가다운 이미지 전달
- 고객에게 신뢰로 전달

직급별 적용 구분

구분	적용 대상	기준
1. 디자이너	스타일리스트 전원	브랜드 컨셉에 맞는 스타일 연출 필수 · 트렌드를 보여주는 헤어 유지 · 단정한 메이크업
2. 인턴	크루 전원	지정 유니폼 착용 · 과한 염색/스타일 지양 · 활동성과 단정함 우선
3. 관리자 1	매니저 ~ 실장급	고객 응대 최전선에 맞는 정돈된 복장 · 밝고 신뢰감 있는 인상 유지
4. 관리자 2	부점장 이상	브랜드를 대표하는 격식 있는 복장 · 전 직원의 용모복장 기준점

매일 점검 항목

- 영업시간 30 분 전까지 완료 — 헤어 · 메이크업 · 의상 · 명찰 · 무전기까지 착용 완료
- 유니폼은 매일 다림질하여 구김 없이 착용
- 명찰은 지정 위치에 반드시 부착
- 손톱은 짧고 청결하게 — 시술에 지장을 주는 길이·장식 금지
- 본인의 헤어 상태 — 디자이너 본인이 최고의 스타일 광고
- 향수는 은은하게, 체취·구취 관리 철저

용모복장은 고객맞이에 대해 준비되어 있다는 메시지이자, 자신감과 품격의 표현입니다. 전문가다운 전문성과 브랜드 아이덴티티를 고객에게 신뢰로 전달합니다.

전 직급 공통 기준

- 영업시간 30 분 전까지 용모복장을 완료한다. (기준: 헤어 · 메이크업 · 의상 · 명찰 · 무전기까지 착용 완료)
- 유니폼은 매일 다림질하여 구김 없이 착용한다
- 명찰을 반드시 지정 위치에 부착한다
- 손톱은 짧고 청결하게 유지하며, 시술에 지장을 주는 길이·장식은 금지한다
- 본인의 헤어 상태를 매일 점검한다 — 디자이너 본인이 최고의 스타일 광고이다
- 향수는 은은한 정도로 제한하고, 체취·구취 관리를 철저히 한다
- 신발은 지정된 실내화를 착용하며, 굽 소리가 크거나 훼손된 신발은 금지한다
- 크루 신발 — 색상은 블랙으로 통일하며, 운동화·러닝화는 착용하지 않는다
- 크루 기본 복장 — 올 블랙. 무늬 없는 검은색 셔츠에 블랙 넥타이를 반드시 착용한다

직급별 기준

구분	적용 대상	기준
디자이너	스타일리스트 전원	브랜드 컨셉에 맞는 스타일 연출 필수 · 트렌드를 보여주는 헤어 유지 · 단정한 메이크업
인턴	크루 전원	지정 유니폼 착용 · 과한 염색/스타일 지양 · 활동성과 단정함 우선
관리자 1	매니저 ~ 실장급	고객 응대 최전선에 맞는 정돈된 정장 계열 · 밝고 신뢰감 있는 인상 유지
관리자 2	부점장 이상	브랜드를 대표하는 격식 있는 복장 · 전 직원의 용모복장 기준점 역할

직급별 색상 지정·액세서리 허용 범위 등 세부 항목은 매장 운영 상황에 맞춰 추가 확정합니다.

용모복장 점검

- 매일 스탠바이 시점에 본인이 1 차 점검하고, 조회 시 관리자가 2 차 확인한다
- 기준에 미달할 경우 즉시 시정하며, 반복될 경우 「Ⅶ. 사내 규정」의 페널티 기준을 적용한다

식사

- 식사는 직원실에서 진행한다

식사 시간은 휴연 포함 30 분 이내이며, 코너 예약 상황에 맞춰 순차적으로 진행합니다.

방법	내용
1. 도시락	집에서 직접 준비해 온다
2. 편의점	근처 편의점을 이용한다
3. 배달	배달 이용이 가능하다

- 식사 후에는 직원실을 사용 전 상태로 정리하고 나온다
- 음식 냄새가 매장으로 넘어가지 않도록 환기와 뒷정리에 주의한다

개인 물품 관리

매장은 함께 쓰는 공간입니다. 개인 물품 하나가 놓여 있는 것만으로도 고객님께는 정돈되지 않은 인상으로 전달되고, 다음 사람의 동선을 막습니다. 원칙은 하나입니다 — 개인 물품은 공용 구역에 두지 않는다.

물품별 보관 위치

물품	보관 위치
가방 · 옷 · 소지품	직원실 캐비닛
가발	여러 개를 담을 수 있는 가방을 별도로 준비해 한곳에 모아 캐비닛에 보관
노트북 · 태블릿	직원실 보관 · 사용할 때만 반출하고 사용 후 즉시 되돌린다
텀블러 · 개인 컵	직원실 또는 지정 위치 · 홀 · 데스크 · 시술석에 방치하지 않는다
개인 시술 도구	본인 코너의 지정 위치
화장품 · 개인 위생용품	직원실 캐비닛

- 공용 구역 — 홀 · 대기석 · 데스크 · 샴푸실 · 약장실 · 원장실 · 복도. 이곳에는 개인 물품을 두지 않는다
- 캐비닛 외부에는 명패 외 부착물을 붙이지 않으며, 내부도 정리정돈된 상태를 유지한다

일시 사용 — 자리를 비울 때는 함께 치운다

업무를 위해 개인 물품을 잠시 꺼내 쓰는 것까지 막지는 않습니다. 다만 시술석은 고객님의 자리이지 개인 작업 공간이 아닙니다.

구분	기준
사용 가능	시술석에서 고객 관리 · SNS 작업 등을 할 때는 텀블러 · 노트북 등을 사용할 수 있다
자리를 비울 때	잠깐이라도 두고 가지 않는다 — 자리를 뜰 때 반드시 함께 치운다
고객 착석 전	고객님이 앉으시기 전에 자리를 완전히 비우고 원상복구한다
음료 · 컵	고객님 눈에 보이는 곳에 직원 개인 컵이 놓여 있지 않도록 한다

- "이따 다시 앉을 거니까"가 가장 흔한 이유이며, 그 사이에 고객님이 입점하신다

방치된 물품 처리

- 공용 구역에 놓인 개인 물품은 발견한 사람이 직원실 지정 위치로 옮긴다
- 옮긴 사람은 소유자에게 알리며, 누구 것인지 모르면 조회 시 공유한다
- 같은 일이 반복되면 관리자가 개별 안내한다
- 개인 물품의 분실 · 파손에 대해 매장은 책임지지 않는다 — 귀중품은 반드시 캐비닛에 보관한다

근무일 및 휴무

휴무는 개인의 권리이지만, 그 권리는 매장이 정상적으로 돌아가는 것을 전제로 성립합니다. 한 사람이 쉬는 날 매장이 멈추면 그건 휴무가 아니라 공백입니다. 그래서 휴무 편성에는 순서가 있습니다.

구분	기준
근무 형태	주 5 일 · 주 6 일 · 격주 6 일 중 선택할 수 있다 (크루 · 스타일리스트 모두 선택 가능)
주휴수당	임금계약서에 이미 반영되어 있다
편성 담당	크루장이 매월 마감 무렵 다음 달 휴무를 편성한다
승인	편성된 휴무는 관리자의 승인을 받아야 확정된다
기록	확정된 휴무는 매장 캘린더(실물 달력)에 기입하여 전 직원이 볼 수 있게 한다
변경	특이사항이 생기면 관리자에게 보고하여 변경 · 수정할 수 있다

휴무 편성 우선순위

순위	기준	이유
1 순위	매장 운영 가능 여부	그날 출근 인원의 총합으로 정상 영업이 가능한가를 먼저 본다
2 순위	담당 메인과의 스케줄 정합	메인제로 운영되므로, 담당 디자이너가 쉬는 날에 맞추는 것이 다음 기준이다
3 순위	개인 희망 날짜	위 두 가지가 충족된 범위 안에서 개인 일정을 최대한 반영한다

희망 날짜를 먼저 붙여놓고 매장 상황을 나중에 맞추면, 결국 누군가는 원하지 않는 날에 억지로 배치됩니다.
순서를 지키는 것이 오히려 서로에게 공평합니다.

- 개인 사정으로 특정 날짜가 꼭 필요한 경우, 편성 전에 미리 크루장에게 알린다 — 확정 후 바꾸는 것보다 훨씬 쉽다
- 휴무 교대(맞교대)는 당사자끼리 합의했더라도 반드시 관리자 승인을 받은 뒤 확정한다
- 승인 없이 임의로 바꾼 휴무는 무단결근으로 처리될 수 있다

연차

- 연차는 4 대보험 가입 대상자에게 적용된다
- 연차수당은 개인 임금계약서에 명시된 기준에 따른다
- 스타일리스트(프리랜서 계약)는 4 대보험 및 연차 적용 대상이 아니며, 근무일은 본인 선택에 따른다

휴가 규정

근속 기간	회사 지원	총 휴가일수
입사 1 년 미만	1 일 지원	본인 휴무 포함 3 일
입사 1 년 이상	2 일 지원	본인 휴무 포함 4 일

- 휴가는 최소 1 개월 전에 관리자에게 통보하여 승인을 받는다.
- 사전 통보가 필요한 이유는 예약 고객 배정과 코너 인력 운영에 공백이 생기지 않도록 하기 위함이다.
- 동일 기간에 휴가가 겹칠 경우 관리자가 매장 운영 상황을 고려해 일정을 조율한다.
- 경조사·질병 등 불가피한 사유는 예외로 하며, 사유 발생 즉시 관리자에게 알린다.

명절 휴무 (설날 · 추석)

명절 당일은 매장 전체가 휴무입니다. 당일을 기준으로 앞뒤 이틀을 더해 총 3 일을 쉬는 것이 기본 기준입니다.

구분	기준
기본 원칙	명절 당일 매장 휴무 · 당일 기준 앞뒤 각 1 일씩 추가하여 총 3 일 휴무
휴무 지정	전 직원 동일하게 적용하며, 개인이 날짜를 바꾸어 사용하지 않는다
예외	명절이 주말과 겹치는 해에는 매장 운영 상황에 따라 3 일을 온전히 쉬지 못할 수 있다
공지	매년 명절 일정이 확정되면 최소 1 개월 전에 확정 휴무일을 공지한다

- 명절이 주말에 배치되면 예약이 몰리는 시기와 겹치므로, 그 해에는 축소 운영 또는 교대 근무로 조정될 수 있다
- 조정이 필요한 해에는 관리자가 코너별 상황을 확인한 뒤 사전에 개별 안내한다
- 명절 휴무는 개인 연차·휴가와 별개이며, 연차에서 차감하지 않는다

경조사 규정

경조사는 상조회를 통해 운영되며, 매월 회비를 적립해 지원합니다.

구분	월 상조회비
관리자 · 디자이너	10,000 원
크루	5,000 원

관계별(결혼·조사 등) 구체적인 경조사 지원 기준은 추후 안내 예정입니다.

7. 급여 및 인센티브(인티) 체계

급여 지급 기준

구분	기준
급여일	매월 10 일
중도 입사	입사일이 월 중간인 경우, 근무한 일수만큼 일할 계산하여 다음 급여일에 지급한다
퇴사자	마지막 급여도 본인의 원래 급여일에 지급한다
4 대보험	스타일리스트(프리랜서 계약)를 제외한 전 직원이 가입 대상이다
소득세	프리랜서 계약자는 소득세 3.3%를 원천징수한다

수습 기간

수습 기간은 3 개월이며, 계약상 수습 급여는 정규 급여의 90%로 책정됩니다. 다만 실제로는 정상적으로 근무한 경우 100%를 지급하는 것을 원칙으로 합니다.

구분	기준
기간	입사일로부터 3 개월
계약상 급여	정규 급여의 90%
실제 지급	성실히 근무한 경우 100% 지급
90% 적용 사례	무단결근 · 무단퇴사 등 근무 약속이 지켜지지 않은 경우에 한해 계약상 기준을 적용한다

90%라는 조항을 두는 이유는 급여를 깎기 위해서가 아닙니다. 서로 아무런 안전장치 없이 시작하면 한쪽만 위험을 떠안게 되기 때문이며, 실제로는 대부분 100%가 지급됩니다.

크루 급여 구성

항목	내용
기본급	고정급으로 지급한다
추가 근무	정해진 근무 외 추가 근무가 발생한 경우 별도 지급한다
점판 수당	제품 판매 실적에 따라 지급한다 (아래 기준 참조)

제품 점판 수당

점판 수당은 판매가 전체가 아니라, 실제로 매장에 남는 금액을 기준으로 계산합니다.

구분	기준
기준 금액	판매가에서 부가세(10%)를 제외한 금액 · 카드 결제인 경우 카드 수수료(3%)까지 추가로 제외
지급률	위 기준 금액의 30%
계산 예시	10만원 카드 판매 → 부가세·카드 수수료 제외 약 87,000 원 → 수당 약 26,100 원

- 점판은 매출을 위한 판매가 아니라, 시술 결과를 집에서도 유지하시게 하는 마지막 단계이다
- 필요하지 않은 고객님께 권하지 않는다 — 한 번의 판매보다 신뢰가 오래 간다

인티 계산 기본 개념

- 매출 - 지출 = 수익 구조를 기반으로 인센티브(인티) 제도를 운영합니다.
- 부가세 제외 매출 = 시술 매출 - (시술 매출 × 10%)
- 카드 매출은 카드수수료(약 3%)를 공제한 뒤 인티를 정산합니다.
- 인티정산금 = (카드인티매출 + 현금매출) × 인티율
- 소득세 3.3%를 원천징수합니다. (실수령액 = 인티정산금 - 소득세)
- 인증 타이틀(직급)에 따라 인티율이 상승하며, 세부 인티율은 위 「직급 및 역할 - 성장 단계별 인증 타이틀」 표를 따릅니다.
- 정산 기준일은 시술일 기준입니다. (시술과 결제가 나뉘는 경우가 없으므로 시술일 = 결제일로 봅니다.)

인티율 구간표 — 일반 디자이너

인증 타이틀을 받기 전 단계인 일반 디자이너는 매출 구간에 따라 인티율이 아래와 같이 적용됩니다.

시술 매출 구간 (부가세 제외)	인티율	비고
~ 7,000,000 원	33%	
7,000,001 원 ~ 8,000,000 원	32%	
8,000,001 원 ~ 9,000,000 원	31%	
9,000,001 원 ~ 10,000,000 원	30%	메인 크루 배치 구간
10,000,001 원 ~ 11,000,000 원	31%	
11,000,001 원 ~ 12,000,000 원	32%	

왜 중간에 비율이 한 번 내려가는가

매출이 올랐는데 인티율이 낮아지는 구간이 있어 처음 보면 이상하게 느껴질 수 있습니다. 이유는 하나입니다
— 그 지점이 바로 메인 크루가 배치되는 시점이기 때문입니다.

구분	내용
배치 시점	부가세 제외 매출 900 만원 ~ 1,000 만원 구간에서 메인 크루가 코너에 배치된다
인건비 구조	메인 크루의 인건비는 사실상 그 코너 한 곳에 전속되어 발생한다
비율 조정	그 인건비를 반영해 해당 구간의 인티율을 30%로 조정한다
이후 회복	매출이 1,000 만원을 넘어서면 31% · 32%로 다시 올라가며, 인증 타이틀 구간부터는 33% 이상으로 이어진다

즉 비율이 깎이는 것이 아니라, 나를 전담으로 돕는 사람이 한 명 붙는 값입니다. 메인 크루가 배치되면 시술 회전이 빨라지고 소화 고객 수가 늘어나기 때문에, 인티율이 1~3%p 조정되어도 실수령액은 대부분 늘어납니다. 이 구간은 잠시 손해를 보는 구간이 아니라 다음 단계로 넘어가기 위한 투자 구간입니다.

- 메인 크루 배치 기준의 세부 내용은 이 장의 「메인 인턴 배치 기준」 항목을 참조한다

인티율 구간표 — 인증 타이틀

인증 타이틀을 받으면 해당 구간의 인티율이 적용됩니다. 타이틀 인증 조건(매출·재방문율·횟수)은 「1-3. 직급 및 역할」의 성장 단계별 인증 타이틀 기준을 따릅니다.

인증 타이틀	시술 매출 구간 (부가세 제외)	인티율
수석	12,000,001 원 ~ 15,000,000 원	33%
최고 수석	15,000,001 원 ~ 21,000,000 원	34%
스타 수석	21,000,001 원 ~ 27,000,000 원	35%
노블 수석	27,000,001 원 ~ 33,000,000 원	36%
로얄 수석	33,000,001 원 ~ 39,000,000 원	37%
탑	39,000,001 원 ~ 45,000,000 원	38%
마스터	45,000,001 원 ~ 50,000,000 원	39%
마스터	50,000,001 원 ~	40%

인티 정산 구조

정산은 카드 매출과 현금 매출을 나누어 계산한 뒤 합산합니다. 카드 매출에서만 카드 수수료가 공제되기 때문입니다.

단계	계산
① 기준 매출	시술 매출에서 부가세 10%를 제외한 금액
② 카드 / 현금 구분	카드 매출 비중과 현금 매출 비중으로 나눈다
③ 카드 인티 매출	카드 매출 - (카드 매출 × 카드 수수료 3%)
④ 카드 인티 정산	카드 인티 매출 × 인티율
⑤ 현금 인티 정산	현금 매출 × 인티율 (카드 수수료 공제 없음)
⑥ 인티 정산금	④ + ⑤
⑦ 실수령액	인티 정산금 - 소득세 3.3%

계산 예시

부가세 제외 매출 700 만원 · 카드 비중 85% · 인티율 33% 인 경우

- 카드 매출 5,950,000 원 → 카드 수수료 3% 178,500 원 공제 → 카드 인티 매출 5,771,500 원
- 카드 인티 정산 $5,771,500 \times 33\% = 1,904,595$ 원
- 현금 매출 1,050,000 원 $\times 33\% = 346,500$ 원
- 인티 정산금 $1,904,595 + 346,500 = 2,251,095$ 원
- 소득세 3.3% 74,286 원 공제 → 실수령액 2,176,809 원

위 85%는 계산 방식을 이해하기 위한 예시 수치일 뿐, 고정 비율이 아닙니다. 카드 · 현금 · 네이버페이 등 결제 수단의 비중은 담당 고객층에 따라 사람마다 다르고 매월 달라지므로, 실제 정산은 그달의 실제 결제 내역을 기준으로 계산합니다.

멤버십(선불권) 매출의 정산 방식

선불권은 '충전할 때 한 번' 매출로 잡습니다. 이후 그 금액을 시술로 사용(차감) 할 때는 매출로 다시 계산하지 않습니다. 같은 돈을 두 번 세지 않기 위한 기준입니다.

구분	기준
급여 정산	충전 결제가 이루어진 시점의 매출로 정산한다 · 이후 차감분은 별도로 정산하지 않는다
할인율 반영	선불권 할인율(5~15%)이 적용된 실제 결제 금액을 기준으로 한다
승급 심사	승급 기준을 볼 때는 충전 매출이 아니라 '선불권 차감 매출(실제 사용액)'을 기준으로 본다

정산과 승급의 기준이 다른 이유는 '무엇이 실제 결제인가'에 있습니다. 충전은 앞으로 받으실 시술의 값을 미리 맡겨두신 예치금이지, 그 시점에 시술이 이루어진 것은 아닙니다. 실제로 시술이 진행되고 그만큼 차감될 때, 비로소 그 금액이 실제로 쓰인 결제가 됩니다.

구분	성격	적용
충전 (선불권 구매)	아직 사용되지 않은 예치금 — 돈은 들어왔으나 시술은 이루어지지 않은 상태	급여 정산의 기준
차감 (선불권 사용)	실제 시술이 진행되고 그만큼 쓰인 금액 — 실 결제	승급 심사의 기준

- 승급은 '내가 실제로 얼마만큼의 시술을 해냈는가'를 보는 심사이므로, 미리 받아둔 금액이 아니라 실제로 사용된 금액으로 판단한다
- 충전액을 승급 기준으로 삼으면, 한 번의 선불권 판매만으로 실제 시술량과 무관하게 승급 요건이 채워지는 문제가 생긴다
- 선불권 할인은 결과적으로 본인의 성과 매출을 낮추지만, 재방문을 · 객단가 · 리턴율을 끌어올리는 장치이다
- 눈앞의 한 건이 아니라 1 년치 방문을 확보하는 판매라고 이해하는 것이 정확하다

신입 디자이너 지원금 제도

신입 디자이너(내부 승진자 / 외부 입사자)의 초기 정착을 돕기 위한 기본 지원금(안정금) 제도입니다.

대상자	지원금액	지원기간	지원기간 중 근무일
내부 승진자	2,500,000 원	6 개월	주 6 일 / 격주 6 일
외부 입사자 (A)	2,400,000 원	3 개월	주 6 일 / 격주 6 일
외부 입사자 (B)	2,300,000 원	3 개월	주 6 일 / 격주 6 일

지원 기간 내 기준 매출을 초과하면 그 시점부터 인티가 적용되며, 지원 기간이 끝나면 100% 인티가 적용됩니다. 인티 적용 이후 근무일은 주 5 일 / 격주 6 일 / 6 일 근무 중 자율 선택할 수 있습니다.

최소 목표매출 관리

지원금 적용 기간에도 최소 기준 매출을 관리합니다. (인건비가 매출의 50%를 초과하는 비효율을 방지하기 위한 목적입니다.)

지원금액	관리자 없을 시 최소기준매출	관리자 1 인 시 최소기준매출
2,300,000 원	5,000,000 원	5,600,000 원
2,400,000 원	5,200,000 원	5,800,000 원
2,500,000 원	5,400,000 원	6,000,000 원
3,000,000 원	6,500,000 원	7,500,000 원

메인 인턴 배치 기준

아래 두 기준 중 하나를 충족하면 메인 인턴이 배치됩니다.

- 매출(인건비) 기준 — 부가 포함 매출 1,000 만원 이상(관리자 없을 시) / 1,200 만원 이상(관리자 1 인 시)
- 재방 고객수(인당 생산성) 기준 — 재방 고객은 있으나 객단가가 낮은 디자이너 대상, 월 소화 고객수 기준으로 판단

판단 방식: ① 연속 3 개월 충족 ② 3 개월 평균 충족 ③ 4 개월 이상인 경우 평균 적용(유리한 방식 적용)

8. 매장 시설 및 운영시간 안내

운영 시간

구분	시간	내용
영업 준비	10:00 ~ 10:30	스탠바이 · 담당구역 클리닝 · 아침조회
영업 시간	10:30 ~ 19:30	커트 마지막 예약 19:30 · 커트 외 시술 마지막 예약 18:30
마감	19:30 ~ 20:30	비접점 구역부터 순차 마감 · 정산 · 디자이너 마감 (20:30 영업 완전 종료)
퇴근 이후	20:30 ~	개인 연습 · 모델 작업 (마감 완료자에 한함)

정기 휴무일과 공휴일 운영 여부는 지점별 운영 방침에 따르며, 변경 시 사전 공지합니다.

매장 구성

현재 2 개 지점을 운영 중이며, 3 호점 오픈을 준비하고 있습니다. 각 지점은 100 평대 규모로 구성되어 있습니다.

공간	용도
홀 (출입구 · 데스크 · 디스플레이장)	고객 입점·접수·결제 및 제품 진열
대기석 · 창가 시술석	고객 대기 및 시술 공간
코너 (경대 · 의자 · 큐레이)	디자이너별 시술 공간, 개인 관리 구역
샴푸실	샴푸 · 헤드스파 진행
약제바	약제 조제 및 보관 (지정 조제 장소)
음료바	고객 음료 준비 및 제공
락카실 · 직원실	직원 소지품 보관 및 휴게
세탁 · 청소도구 구역	린넨 세탁·건조, 청소도구 보관

지점별 주소·연락처·주차 안내 등 세부 정보는 「VIII. 부록」 과 매장 내 게시물을 참조합니다.

9. 직원 복지

임직원 · 지인 · 가족 시술 할인

우리 손으로 만든 스타일을 우리 자신과 가까운 사람들이 먼저 경험할 수 있도록 지원하는 제도입니다.

구분	대상	적용 기준
본인 시술	재직 중인 임직원 본인	정상가의 30%만 부담 (70% 지원)
지인 시술	임직원이 동반·소개한 지인	정상가에서 30% 할인
가족 시술	임직원의 직계 가족	정상가에서 50% 할인

이용 기준

- 할인 적용 전에 담당 관리자에게 대상과 관계를 알리고 확인을 받는다
- 본인·지인·가족 시술은 예약 고객 응대에 지장이 없는 시간대에 진행한다
- 할인 적용 여부와 관계없이 실제 고객과 동일한 서비스 기준을 지킨다
- 할인은 시술에 한해 적용되며, 제품 판매(리테일)에는 별도 기준을 적용한다

가족의 범위(직계 기준)와 지인 적용 횟수 제한 등 세부 사항은 매장 운영 상황에 맞춰 확정합니다.

C H A P T E R I I

고객 응대 매뉴얼

- 기본 서비스 (자세 · 표정 · 시선 · 목소리 · 언어)
- 예약 접수 및 전화 응대
- 입점부터 퇴점까지 컨디션 서비스
- 상담 절차
- 컴플레인 · 클레임 대응
- 재시술 및 환불 기준
- 멤버십 (선불권) 관리

II. 고객 응대 매뉴얼

서비스란

고객에게 행복을 드리기 위해 제공되는 모든 행동과 행동 방법입니다.

고객이 원하는 서비스

- 일관된 품질과 신뢰성 — 방문할 때마다 동일한 색상·유지력·마무리 퀄리티, 제품 품질·청결·시술 시간의 신뢰할 수 있는 기준 유지
- 신속하고 정확한 응대 — 예약부터 시술까지 매끄럽게 이어지는 진행
- 친절하고 공감하는 태도 — 고민을 잘 들어주고 진심으로 어울리는 스타일을 제안하는 태도

서비스가 필요한 이유

- 재방문과 단골 고객 확보
- 입소문과 긍정적인 평가 유도
- 타 미용실과의 차별화
- 브랜드 이미지와 장기적 성장

좋은 기술은 기본, 좋은 서비스는 선택의 이유입니다.

베이직 서비스 7

고객이 입점부터 퇴점까지 '여기는 뭔가 다르다'를 느끼게 하는, 시간적 순서로 이루어진 기본 서비스입니다.
용모복장·자세·표정·시선처리·목소리·서비스언어·전화응대 7 가지로 구성됩니다.

용모복장

고객맞이에 대한 준비됨을 보여주는 메시지이자 자신감·품격의 표현입니다. 전문가다운 이미지와 브랜드 아이덴티티를 고객에게 신뢰로 전달합니다.

자세

업무에 임하는 마음가짐과 집중도를 보여줍니다. 인턴부터 관리자까지 품격 있는 모습으로 정중함을, 고객에게 물입하고 있다는 적극성을, 겸손한 모습으로 존중을 표현합니다.

생기 있는 표정 (미소)

고객을 보고도 웃지 않으면 부정적인 뜻으로 전달될 수 있습니다. 미소는 현재 나의 감정과 감사의 표시이자 최고의 화장술이며, 세계 만국 공통어입니다.

시선처리

눈은 마음의 창입니다. 진심으로 대화하는 진정성, 고객에 대한 존중, 무언의 겸손과 품격 있는 매너를 표현합니다.

호감 있는 목소리

목소리는 감정입니다. 목소리 자체는 바꿀 수 없지만 말투와 느낌은 바꿀 수 있으며, 긍정적인 느낌·친절함·편안함 호감을 전달하는 에너지입니다.

선(先)멘트 후행동 — 모든 상황 공통

입점부터 퇴점까지, 예외 없이 모든 상황에 적용되는 원칙입니다.

- 행동 하나하나마다 반드시 먼저 멘트가 있어야 한다
- 고객의 몸에 닿는 행동(가운 착용, 시술보 교체, 자세 조정 등)은 특히 먼저 안내한다
- 자리를 비우거나 이동할 때도 "잠시 확인하고 오겠습니다"처럼 알리고 움직인다
- 멘트 없는 행동은 고객이 마음의 준비를 하지 못해 당황과 불쾌감으로 이어진다

STANDARD

자세

자세는 업무에 임하는 우리의 마음가짐과 집중도를 그대로 드러냅니다.

관리해야 할 5 가지 자세

구분	내용
1. 공수자세 (스탠딩)	대기 시 기본 자세 — 손을 모으고 바른 자세를 유지한다
2. 이동 시 자세	매장 내 이동 시에도 흐트러지지 않는 걸음과 자세를 유지한다
3. 안내 자세	고객 정면 45 도 방향에서 한 걸음 앞서 이동하며 에스코트한다
4. 시술도구 이동	츄레이 · 열기구 등을 옮길 때의 자세와 동선 (안전 + 품격)
5. 기타 도구 이동	그 외 모든 도구 이동 시 동일한 기준을 적용한다

자세의 가치 및 효과

- 업무에 임하는 우리의 마음가짐과 집중도를 보여준다
- 인턴부터 관리자까지 품격 있는 모습으로 정중함을 표현한다
- 고객에게 최선을 다해 몰입하고 있다는 적극성을 표현한다
- 겸손한 모습으로 고객에 대한 존중을 표현한다

에스코트 기준

"고객님, 이쪽으로 안내해드리겠습니다."

- 고객 정면 45 도 방향에서 한 걸음 앞서 이동한다
- 고객이 잘 따라오는지 확인하며 속도를 맞춘다
- 이동 중에도 공수자세를 유지한다

STANDARD

표정 · 시선처리 · 목소리

생기 있는 표정 — 미소

고객을 보고도 웃지 않는다면, 당신을 만나서 싫고 짜증나고 화가 난다는 뜻이 될 수도 있다.	
미소란?	미소의 효과
1. 현재 나의 감정 표시	1) 호감의 표시
2. 반갑고 기쁘고 감사의 표시	2) 존중의 표현
3. 최고의 화장술	3) 편안함 전달
4. 세계 만국 공통어	4) 긍정에너지 전달 / 5) 상황을 리드

시선처리

눈은 마음의 창이다. 나의 감정이 그대로 드러나는 유일한 곳이다. 무시(無視) = 보지 않는다.	
시선처리란?	목적과 효과
말 이상으로 사람의 기분을 전달	진심으로 대화하는 진정성 표현
말할 때·들을 때 상대방을 보지 않는 것은 무시한다는 표현	고객에게는 존중의 표현
무표정한 눈의 위치·움직임은 말보다 중요한 역할	무언의 겸손 / 품격 있는 매너의 표현

호감 있는 목소리

목소리는 감정이다. 목소리는 바꾸지 못하지만 말투와 느낌은 바꿀 수 있다.	
말투 · 목소리란?	호감 있는 목소리의 효과
목소리는 감정의 표현 — 내 기분 상태가 그대로 드러나는 곳	긍정적인 느낌으로 전달된다
나의 감정 상태를 상대방에게 전달	친절함과 편안함을 준다
의도하지 않았어도 상대방이 오해할 수 있다	호감을 준다
말의 내용보다 말투 때문에 기분이 나빠진다	나의 매력으로 전달된다
부정적인 말투 = 부정적 에너지 = 주변 분위기 전염	주변의 분위기를 바꾸는 에너지다

STANDARD

리액션

상대방의 표현에 호응해, 상대방이 안심하고 대우받는다는 느낌까지 줄 수 있습니다.

리액션이란

- 상대방의 표현에 대한 나의 반응
- 반응이 없다는 것은 무시하고 있다는 메시지로 전달된다
- 상황에 맞게 표정, 목소리 톤, 말의 빠르기를 생각해서 진행해야 한다

매장에서 고객의 어떤 말에 아무런 대답을 해주지 않는다는 것은 고객을 무시한다는 메시지가 될 수 있고, 고객은 행복이 아닌 불행을 느끼고 돌아가게 될 것이다.

리액션의 가치

- 고객의 반응에 대한 기본 매너
- 고객에게 집중하고 있다는 표현 → 적극성 표현
- 서비스의 친절성의 정도 전달
- 긍정적인 상황을 유도

상황별 리액션 (말만이 아니라 표정도 함께)

상황	우리의 멘트	리액션
우리 부탁에 고객이 행동해주셨을 때	"죄송하지만, 발 좀 커트보 안으로 넣어주시겠습니까?" / "자리 한번 이동해주시겠습니까?"	감사합니다. 고맙습니다.
우리 물음에 긍정적인 대답을 하셨을 때	"고객님, 불편하지 않으십니까?" / "더 행구하고 싶은 곳 있으십니까?"	네, 알겠습니다.
우리 행동에 불편하다고 하셨을 때	"삼푸 물이 차가워요" / "의자가 불편한 것 같아요" / "커트보가 타이트해요"	아, 그러십니까? 죄송합니다.

리액션 흐름 예시

- 커트보 — "혹시 타이트하지 않으십니까?" → "네, 괜찮습니다" → "네, 알겠습니다." (리액션)
- 삼푸 온도 체크 — "물 온도 괜찮으십니까?" → "네, 괜찮습니다" → "네, 진행해드리겠습니다."

기본 서비스 언어

STANDARD

기본 서비스 언어

어떤 말투와 언어를 사용하느냐에 따라 고객은 직원의 품격을 느낍니다.

1 멘트 1 행동 (선멘트 후행동)

- 행동 하나하나마다 멘트가 있어야 한다
- 행동하기 전에 멘트를 먼저 진행한다

선멘트 후행동을 해야 하는 이유

멘트가 없는 행동은 고객 입장에서 마음의 준비가 되지 않아 당황으로 이어질 수 있다
고객께 해야 할 배려가 결여된 거친 행동으로 불쾌감을 유발한다
전문가로서 준비되지 못함을 표시하는 것이다
스스로의 품격을 높이는 행동이다

존중어 — 상대방을 높여 귀중하게 대한다는 의미의 언어

- 사람은 누구나 존중받고 싶어한다
- 고객에 대한 존중과 배려
- 우리의 품격과 교양을 표시
- 우리가 최고로 모신다는 표현
- 매장의 서비스 레벨의 표시

NO	YES
알았어요.	네, 알겠습니다.
다시 한번 말해주세요.	죄송하지만 다시 한번 말씀해주시겠습니까?
잘 모르겠는데요 / 안 되는데요.	죄송하지만, 제가 알아본 뒤 알려드리도록 하겠습니다.
안 됩니다.	죄송합니다. 지금 가능하지 않습니다.
OO 해주세요.	OO 부탁드립니다.

고객 앞에서 하지 않는 것

- 고객님 앞에서 귓속말하지 않는다 — 본인 이야기를 하는 것으로 오해하실 수 있다
- 샴푸실에서는 최대한 정숙한다 — 고객이 눈을 감고 가장 예민해지는 공간이다
- 직원실에서도 말조심한다 — 데스크 바로 뒤이자 대기석과 가까워, 문이 닫혀 있어도 안의 대화가 대기 고객에게 들린다
- 시술 중 무전을 할 때는 고객님께 보이지 않게 살짝 고개를 돌려서 한다
- 뜻은 그렇지 않더라도, 듣기에 따라 호불호가 갈리는 단어는 사용하지 않는다

구분	사용하지 않는 표현 (예시)
비하로 들릴 수 있는 말	진상 · 극혐 · 빵다 · 노잼 · 씹덕
과한 강조 · 비속어 계열	개~ (개좋다 · 개많다) · 존~ 계열 · 오지다 · 지린다 · 미쳤다
고객을 가리키는 은어	그 사람 · 저분 · 아줌마 · 아저씨 → 반드시 "고객님"

직원끼리 쓰는 말이라도 매장 안에서는 고객이 모두 듣고 있다고 생각하고 말합니다.

쿠션화법 — 대화를 더욱 부드럽게

실례합니다만 · 죄송합니다만 · 괜찮으시다면 · 번거로우시겠지만 · 양해해주신다면

STANDARD

기본 서비스 언어 (계속)

호칭 · 대답

호칭	대답
고객 ↔ 직원 : 항상 "고객님" (학생도 "고객님")	상호간 대답은 "네, 알겠습니다"로 진행
직원 ↔ 직원 : 이름 + 직급 + 님	서로 간의 원활한 소통 / 화합과 단합
예) "OO 인턴님", "OO 팀장님"	대답으로 긍정의 메시지 전달 (마인드컨트롤)

다까체 — 말끝이 '다', '까'로 끝나도록

다까체의 가치	다까체를 사용하지 않는 이유
전문성을 표현	고객과 거리감이 느껴진다고 생각해서
정중함 표현	친근함이 떨어져 보인다고 생각하기 때문에
존중과 배려의 표현	평소 잘 사용하지 않아 본인이 먼저 어색해하므로
품격 있는 서비스 전달	군대식 같다는 고정관념 때문에
멘트 하나로 고객에게 신뢰를 얻는 방법	→ 음성에 리듬감을 넣어 표현하면 해결된다
다까체 (높임말씨)	요조체 (반 높임 말씨)
정중함, 전문적 느낌을 줄 수 있음	유아적, 신뢰감을 떨어뜨릴 수 있음
형식적·딱딱하게 느낄 수 있음 → 음성에 리듬감을 넣어 표현	가능한 사용하지 않도록 함

다까체 : 요조체 = 7 : 3 이 적당 · 부정의 표현이나 부탁을 할 경우 쿠션언어를 사용

- 존중어 — 상대방을 높여 귀중하게 대하는 언어 (예: "OO 님, 식사 하셨어요?")
- 호칭 — 고객에게는 항상 "고객님", 직원 간에는 "이름 + 직급 + 님"
- 다카체 — 말끝을 '다', '까'로 끝내 전문성과 정중함을 표현 (다카체 : 요조체 = 7 : 3 권장)
- 리액션·대답 — 상대방의 표현에 호응하는 반응으로, 고객에게 집중하고 있다는 적극성을 전달

1. 예약 접수 (전화/온라인)

시술별 예약 마감 시각

영업 완전 종료는 20:30 입니다. 시술마다 소요 시간이 다르기 때문에 마지막 예약을 받을 수 있는 시각도 다릅니다. 접수 전 반드시 확인합니다.

구분	마지막 예약	비고
커트	19:30	20:30 영업 완전 종료 전까지 마무리 가능한 시술
커트 외 시술 (펌·컬러·클리닉 등)	18:30	소요 시간이 길어 18:30 이후에는 접수하지 않는다

- 마감 시각을 넘긴 문의는 거절이 아니라 다음 가능한 시간을 먼저 제안한다
- 멘트 — "고객님, 해당 시술은 18 시 30 분까지 예약을 받고 있습니다. 가까운 날짜로 안내해드려도 괜찮으실까요?"
- 커트와 다른 시술을 함께 원하시는 경우에는 긴 쪽(18:30)을 기준으로 접수한다
- 마감 시각에 임박한 예약은 접수 전 해당 코너에 무전으로 가능 여부를 확인한다

STANDARD

전화 응대

음성만을 가지고 우리 매장의 서비스 레벨이 평가되기 때문에 매우 중요합니다.

전화 응대의 중요성	전화 응대 3 원칙
우리의 서비스 레벨이 평가된다	신속 — 간결한 통화, 대처 속도
직원의 품격에 대한 평가로 이어진다	친절 — 대면하듯이, 경청 후 대화
매장에 대한 호감·비호감이 결정된다	정확 — 목소리 톤, 발음, 내용 전달, 메모지 준비

상황별 응대 멘트

상황	멘트
전화 받을 때	"반갑습니다, 고객님! OO 점 000(이름)/OO(직급)입니다."
늦게 받았을 때	"늦게 받아 죄송합니다. OO 점 000(이름)/OO(직급)입니다."
전화 연결할 때	"네, 점장님 바꿔드리겠습니다. 잠시만 기다려 주십시오."
기다리게 할 때	"잠시만 기다려주시겠습니까?" ... "기다려주셔서 감사합니다."
잘 들리지 않을 때	"고객님, 죄송하지만 다시 한번 말씀해주시겠습니까?"
찾는 사람이 부재중일 때	"죄송하지만 000 님이 잠시 자리를 비웠습니다. 메모 남겨주시겠습니까?"
전화 끊을 때	"더 문의하실 사항이 없으십니까? 감사합니다. 행복한 하루 되십시오."

통화 시 호감 멘트법 — 쿠션어 사용

상황	표현
긍정적일 때	네, 잘 알겠습니다. / 그렇습니다.
부정적일 때	그럴 리가 없다고 생각합니다만 / 곤란할 것 같습니다만
거부할 때	어렵겠습니다만 / 정말 죄송합니다만 / 유감스럽습니다만
부탁할 때	관찮으시다면 / 양해해주셨으면 합니다만
사과할 때	정말 죄송합니다.
겸양을 나타낼 때	오히려 제가 감사합니다 / 제가 할 수 있는 일이어서 다행입니다.
분명하지 않을 때	확인하고 나서 말씀드리겠습니다 / 저는 그렇게 알고 있습니다.

전화 응대의 중요성

전화 응대는 음성만으로 매장의 서비스 레벨이 평가되며, 직원의 품격과 매장에 대한 호감·비호감을 결정짓습니다.

전화 응대 3 원칙

- 신속 — 간결한 통화, 빠른 대처 속도
- 친절 — 대면하듯이 경청 후 대화
- 정확 — 목소리 톤·발음·내용 전달, 메모지 준비

받을 때 첫 멘트 (통일)

첫 마디는 예외 없이 아래로 통일합니다. 이름과 직급까지 밝히는 것이 원칙입니다.

- "감사합니다. 휴에이치 송탄지산점 OO(이름) OO(직급)입니다."
- 벨이 3 번 울리기 전에 받는다
- 늦게 받았을 때는 "기다리게 해드려 죄송합니다"를 먼저 붙인다
- 끊을 때는 고객이 먼저 끊으신 뒤에 수화기를 내린다

상황별 전화 멘트

상황	멘트
예약 문의	"네, 확인해드리겠습니다. 원하시는 날짜와 시간 말씀해주시겠습니까?"
담당 확인 필요	"확인 후 바로 연락드리겠습니다. 연락처 남겨주시겠습니까?"
잠시 대기 요청	"확인하는 동안 잠시만 기다려주시겠습니까?" (대기 후 "기다려주셔서 감사합니다")
담당자 부재	"담당 디자이너가 지금 시술 중입니다. 메모 남겨드리겠습니다."
잘 안 들릴 때	"죄송하지만 소리가 잘 들리지 않습니다. 다시 한번 말씀해주시겠습니까?"
마무리	"감사합니다. 좋은 하루 보내십시오."

- 받은 내용은 즉시 메모하고 해당 코너에 무전 또는 직접 전달하며, 전달 여부까지 확인한다

2. 방문 고객 응대

컨디션 서비스 흐름 (상황별 접점 서비스)

STANDARD

컨디션 서비스 (상황별 접점 서비스)

입점 - 안내 - 접수 - 상담 - 시술 - 마무리 - 퇴점

하루 업무 중에서 가장 소중한 것은? — 고객 하루 업무 중에서 가장 행복할 때는? — 고객이 행복할 때

입점 고객 서비스 흐름

인사 → 안내 → 접수(코너전달) → 보관 → 제공 → 전달 → 응대

입점 시 고객 서비스 기본원칙

No.	원칙
1	입구를 항상 주시하여 고객으로 하여금 소홀함을 느끼지 않도록 한다
2	고객과 아이컨택 후 즉시 적극적으로 응대한다
3	선 채로 응대하지 않고 반드시 대기석으로 안내, 착석 후 응대한다
4	무전기를 통해 고객 입점을 공유 → 입점에 공석이 발생하지 않아야 한다
5	관리자(직원) 1 인 이상은 항상 데스크에 있어야 한다
6	접수하고 빌지 작성 후 반드시 코너에 무전기로 전달 멘트를 한다

접수 유형별 처리

유형	처리 절차
예약 고객	성함 확인 → 좌석 위치 작성 → 빌지대 꽃기 → 코너 전달
비예약 고객	빌지 작성(성함·전화번호·디자이너·시술메뉴) → 빌지 출력 → 빌지대 꽃기 → 코너 전달
대기 고객	항상 주시하며 최소 2 차 체크, 코너별 대기 예상 시간을 수시로 확인
동반 고객	관리자의 메인 고객으로 간주 — 시술 고객 이상으로 관심 표현, 가까운 좌석 안내 및 음료 제공

코너 전달 멘트

"OO 쌤, O 시 (시술메뉴) 고객님의 입점하셨습니다."

- 바로 가능 시 — 빌지 확인 → 눈맞춤(미소) → 고객 확인 → 인사 → 안내 → 에스코트 → 착석 안내
- 대기 후 가능 시 — 대기시간 파악 후 무전 전달 → 대기 고객에게 이동 → 빌지 확인 → 눈맞춤 → 인사 → 안내 → 에스코트 → 착석 안내 → 기존 고객 마무리 후 진행 멘트

입점 → 안내 → 접수 → 상담 → 시술 → 마무리 → 퇴점의 전 과정에서 고객 만족을 설계합니다.

입점 서비스

입점부터 상담 전까지 진행하는 서비스입니다. (인사 → 안내 → 접수(코너전달) → 보관 → 제공 → 전달 → 응대)

- 입구를 항상 주시하여 고객이 소홀함을 느끼지 않도록 한다
- 고객과 아이컨택 후 즉시 적극적으로 응대한다
- 선 채로 응대하지 않고 반드시 대기석으로 안내, 착석 후 응대한다
- 무전기로 고객 입점을 공유하여 응대 공백이 없도록 한다
- 관리자(직원) 1 인 이상은 항상 데스크를 지킨다
- 접수 후 빌지 작성과 함께 코너에 무전으로 전달 멘트를 한다

에스코트

고객을 호위하며 자리로 안내하는 동작입니다. 고객 정면 45 도 방향에서 한 걸음 앞서 이동하며, 잘 따라오는지 확인하고 공수자세를 유지합니다. ("고객님, 이쪽으로 안내해드리겠습니다")

접수

- 예약 고객 — 성함 확인 → 좌석 위치 작성 → 빌지대 꽃기 → 코너 전달
- 비예약 고객 — 빌지 작성(성함·전화번호·디자이너·시술메뉴) → 빌지 출력 → 빌지대 꽃기 → 코너 전달
- 대기 고객 — 항상 주시하며 최소 2 차 체크, 코너별 대기 예상 시간을 수시로 확인
- 동반 고객 — 관리자의 메인 고객으로 간주해 시술 고객 이상으로 관심을 표현하고, 가까운 좌석 안내 및 음료 서비스 제공

가운 · 음료 제공

- 가운 — 프라이빗 서비스와 청결·위생을 전달하며, 고객 앞에서 비닐 포장을 개봉한다
- 입혀드리기 전에 반드시 먼저 멘트한다 — "위생가운 착용 도와드리겠습니다"
- 음료 — 존중과 감사의 메시지이자 체감 대기시간을 줄이는 효과가 있으며, 공손하게 제공한다
- 항상 빌지메뉴판을 사용하여 음료를 체크한다
- 음료가 떨어졌을 시 리필을 먼저 안내한다 ("고객님, 음료 리필 도와드리겠습니다.")
- 리필 시에는 트레이 전체를 교환한다

음료 세팅 순서

STEP 1



음료 · 요거트 · 오트밀과자 세팅

STEP 2



마지막에 카드를 위에 올린다

항목	기준
컵 방향	로고와 빨대가 정면에서 보이도록 방향을 맞춘다
컵 위치	받침대 중앙에 오도록 열을 맞춘다
간식	요거트 · 오트밀과자를 흐트러짐 없이 가지런히 정돈한다
카드	간식 세팅을 마친 뒤, 마지막에 카드를 위에 올린다

음료 트레이 점검 기준

트레이는 고객 손 바로 앞까지 가는 물건입니다. 나가기 직전에 아래 항목을 반드시 눈으로 확인합니다.

점검 항목	기준
머리카락	트레이 · 잔 · 받침대 어디에도 머리카락이 없어야 한다
음료받침대	물자국 · 음료 얼룩 · 링 자국이 없어야 한다
잔 외부	지문 · 물기 없이 마른 상태로 나간다
음료량	잔 기준량에 맞게 채워져 있고, 넘치거나 부족하지 않다
트레이 바닥	물기 없이 건조한 상태 — 이동 중 잔이 미끄러지지 않도록
세팅	잔 · 받침대 · 티슈가 정해진 위치에 가지런히 놓여 있다

코너 전달 및 응대

접수 후 즉시 무전으로 코너에 전달합니다. (예: "OO 쌤, O 시(시술메뉴) 고객님의 입점하셨습니다")

- 바로 가능 시 — 발지 확인 → 눈맞춤(미소) → 고객 확인 → 인사 → 안내 → 에스코트 → 착석 안내
- 대기 후 가능 시 — 대기시간 파악 후 무전 전달 → 대기 고객에게 이동 → 발지 확인 → 눈맞춤(미소) → 인사 → 안내 → 에스코트 → 착석 안내 → 기존 고객 마무리 후 진행 멘트

3. 상담 절차 (헤어 진단, 시술 제안)

상담의 목적

상담은 시술의 방향을 결정하는 핵심 과정이자, 고객과의 신뢰 관계를 만드는 첫 단계입니다. 기술만큼이나 상담의 전문성이 재방문을 좌우합니다.

상담 절차

- 니즈 확인 — 방문 목적, 원하는 스타일, 이전 시술 이력을 재확인하는 질문으로 시작한다
- 헤어 진단 — 두피·모발 상태, 손상도, 얼굴형과 라이프스타일을 종합적으로 진단한다
- 스타일 제안 — 스타일북·사진 자료를 활용해 고객 니즈와 전문가 소견을 결합한 스타일을 제안한다
- 시술 안내 — 시술 시간과 가격을 사전에 명확히 안내하고, 추가 옵션 발생 시 반드시 사전 동의를 받는다
- 디자이너 직접 상담 원칙 — 상담은 반드시 담당 디자이너가 직접 진행한다

헤어 진단 체크리스트

진단 항목	확인 내용
두피 상태	건성 · 지성 · 민감성, 트러블 여부
모발 손상도	펄 · 염색 이력, 큐티클 상태, 탄력도
모발 굵기 · 밀도	가는 모 / 굵은 모, 볼륨 필요 여부
라이프스타일	홈케어 가능 시간, 평소 스타일링 습관
희망 이미지	얼굴형 · 분위기에 어울리는 라인과 컬러

상담 시 주의사항

- 고객이 원하는 바를 충분히 들은 뒤, 전문가 의견은 그다음에 제시한다
- 가격과 소요시간은 시술 전에 반드시 고지하고 동의를 받는다 (사후 고지 금지)
- 불필요한 시술 확대를 유도하는 과잉 제안은 하지 않는다 — 신뢰가 최우선이다
- 상담 내용은 빌지 · 고객 차트에 기록하여 다음 방문 시 참고한다

4. 컴플레인/클레임 대응

STANDARD

컴플레인 유선 응대 스크립트

전화로 접수되는 컴플레인은 아래 흐름을 그대로 따릅니다.

단계	멘트
인사	"반갑습니다, 고객님의! OO 점 OOO(이름) OO(직급)입니다. 무엇을 도와드릴까요?"
고객	(컴플레인 내용 청취 — 끊지 않고 끝까지 듣는다)
업무처리 1	"그러셨군요. 많이 속상하셨겠습니다. 먼저 진심으로 사과드립니다." "고객님, 번거로우시겠지만 저희 매장에 재방문이 가능하신지요? 재방문을 해주시면 최선을 다해 마음에 드시도록 해드리겠습니다. 언제쯤 방문이 가능하시겠습니까?"
고객	(OO 일 OO 시쯤에 방문할 수 있을 것 같아요.)
업무처리 2	"그렇다면 고객님의, 그 시간에 맞춰 담당 디자이너가 준비하도록 하겠습니다." "고객님 성함(OOO 님)과 담당 디자이너(OO)가 맞으실까요? 연락처 확인 한번 더 부탁드립니다."
고객	(네, 제 핸드폰 번호는 OO 입니다.)

단계	멘트
업무처리 3	"성함이 000 되시고 핸드폰 번호는 000 이 맞으십니까?" (고객 응답 후) " 알겠습니다." "000 님, 그러면 00 일 00 시쯤에 방문하시는 걸로 알고 있겠습니다. 다시 한번 죄송하다는 말씀 드립니다."
추가 문의	"더 궁금하신 사항은 없으십니까? 혹시 변동사항이 있으시면 언제든지 다시 전화주시기 바랍니다."
끝인사	"지적해주셔서 정말 감사드립니다. 즐거운 하루 되십시오."

통화 종료 후에는 반드시 「클레임 보고서」를 작성하고, 재방문 예정 내용을 담당 디자이너와 공유합니다.

대응 원칙

- 고객과 언쟁하지 않는다
- 먼저 경청하고 공감한 뒤, 진심으로 사과한다
- 담당 직원 선에서 해결이 어려우면 즉시 관리자에게 보고하고 관리자가 개입한다
- 처리 후에는 사례를 기록하고 팀과 공유하여 재발을 방지한다

응대 절차 — 대면

- 경청 — "많이 불편하셨겠습니다. 어떤 부분이 마음에 안 드셨는지 편하게 말씀해 주시겠습니까?"
- 공감 · 사과 — "말씀 들어보니 저희가 부족했습니다. 진심으로 사과드립니다."
- 즉시 조치 — 가능한 경우 즉시 수정 시술을 제안하고, 담당 디자이너 또는 관리자를 호출한다 (재시술은 시술 후 2 주 이내 무상 · II-5 참조)
- 관리자 개입 — 자체 해결이 어려운 경우 관리자가 직접 확인하고 사과한다
- 마무리 — 다음 방문 시 더 나은 경험을 약속하며 감사 인사로 마무리한다

※ 절대 고객과 언쟁하지 말고, 즉시 관리자에게 보고 후 처리한다.

응대 절차 — 유선(전화)

- 인사 — 매장명 · 이름 · 직급을 밝히고 무엇을 도와드릴지 확인한다
- 경청 및 사과 — 상황을 충분히 듣고 진심으로 사과한다
- 조치 협의 — 재방문 일정 조율, 담당 디자이너 배정, 연락처를 재확인한다
- 추가 문의 확인 — 더 필요한 사항이 없는지 확인한다
- 마무리 인사 — 지적해주셔서 감사하다는 인사로 마무리한다

컴플레인 처리 후 관리

- 처리 결과와 고객 반응을 기록으로 남긴다
- 원인을 분석하고 팀과 공유하여 재발을 방지한다
- 필요 시 관리자가 사후 확인 연락을 진행한다

클레임 보고서 작성

클레임이 발생하면 담당자는 반드시 클레임 보고서를 작성합니다. 보고서는 책임을 묻기 위한 서류가 아니라, 같은 실수를 반복하지 않기 위한 기록이자 그 고객을 다시 오게 만들기 위한 자료입니다.

작성 목적

- 같은 실수의 반복 방지 — 원인을 명확히 남겨야 개인의 경험이 매장 전체의 기준으로 축적된다
- 고객의 재방문 전환 — 불만을 표현한 고객은 떠난 고객이 아니라 기회를 준 고객이다. 기록이 있어야 다음 방문에서 더 나은 응대를 할 수 있다
- 응대 기준의 일관성 확보 — 담당자가 달라도 동일한 수준으로 대응할 수 있게 한다

- 교육 자료 축적 — 실제 사례는 어떤 이론보다 강력한 교육 자료가 된다

작성 기준

- 작성 시점 — 클레임 발생 당일 내에 작성하여 관리자에게 제출한다
- 작성 책임 — 해당 시술 담당자가 작성하고, 관리자가 확인 후 보완한다
- 사실 중심 — 추측이나 변명이 아닌, 실제 일어난 사실을 그대로 기록한다
- 공유 — 정기 회의에서 사례를 공유하고 개선 방안을 함께 정한다

보고서 필수 기재 항목

항목	기재 내용
발생 일시 · 담당자	클레임 발생 일자, 시술 담당자, 응대한 직원
고객 정보	고객명, 방문 이력, 기존 시술 내역
시술 내용	시술 메뉴, 사용 약제, 시술 시간
클레임 내용	고객이 불만을 제기한 내용 (고객의 표현 그대로 기록)
발생 원인	기술적 원인 / 소통 부족 / 사전 안내 미흡 등 실제 원인 분석
조치 내용	현장에서 진행한 응대와 조치 (재시술·환불·사과 등)
고객 반응	조치 후 고객의 반응과 최종 상태
재발 방지 대책	동일 상황을 막기 위해 바뀌어야 할 구체적인 행동
사후 관리 계획	사후 연락 여부, 다음 방문 시 유의사항

작성된 보고서는 고객 차트와 함께 관리하여, 해당 고객이 재방문했을 때 담당자가 반드시 사전에 확인하도록 합니다.

클레임 발생 시 페널티 규정

- 클레임으로 인한 재시술 시, 약제비 30%를 담당 디자이너 매출에서 차감한다. (사유: 약제 사용 + 브랜드 이미지)
- 클레임 후 타 디자이너가 재시술을 진행한 경우, 해당 매출은 재시술을 진행한 디자이너에게 전환한다.

5. 재시술 및 환불 기준

우리는 공식적으로 환불 제도를 두지 않습니다. 결과가 아쉬웠다면 돈을 돌려드리는 것이 아니라 원하시던 결과를 만들어드리는 것이 우리의 방식이며, 그래서 재시술이 원칙입니다.

기본 원칙

- 결과에 대한 불만은 재시술로 해결한다 — 환불을 먼저 제안하지 않는다
- 재시술은 무상으로 진행하며, 담당 디자이너 또는 관리자가 직접 맡는다
- 현장에서 환불 여부를 즉답하지 않는다 · 반드시 관리자에게 연결한다
- 환불 판단 권한은 관리자 이상에게 있으며, 담당 디자이너가 단독으로 결정하지 않는다
- 고객님 앞에서 직원끼리 책임을 따지지 않는다

A/S 기간 — 시술 후 2 주 이내

재시술(A/S)은 시술일로부터 2 주 이내에 접수된 건에 한해 무상으로 진행합니다. 2 주를 기준으로 삼는 이유는, 그 기간이 지나면 시술 결과와 이후의 홈케어·자연스러운 변화가 뒤섞여 원인을 가릴 수 없기 때문입니다. 고객님을 의심해서 두는 기한이 아니라, 서로가 납득할 수 있는 선을 미리 정해두는 장치입니다.

구분	기준
접수 기한	시술일로부터 2 주(14 일) 이내 · 방문 또는 유선 접수 모두 인정한다
무상 범위	동일 시술에 대한 보완 · 재시술 · 톤 조정 등 결과를 맞추기 위한 작업
무상 제외	고객님이 원래 원하셨던 디자인 자체를 바꾸는 경우 · 다른 시술로의 변경
2 주 경과 후	정상 요금 시술이 원칙이나, 매장 과실이 명확하면 관리자 판단으로 조정할 수 있다
안내 시점	시술 마무리 단계에서 "2 주 안에 불편하시면 언제든지 연락 주세요"로 미리 안내한다

- A/S 접수는 담당 디자이너가 아니라 데스크에서도 받을 수 있으며, 접수 즉시 담당자와 관리자에게 공유한다
- A/S 예약은 일반 예약보다 우선해서 잡는다 · 기다리게 하면 불만이 두 배가 된다

예외 — 내부 판단 기준

아래는 매장 내부의 판단 기준입니다. 고객님께 먼저 안내하는 내용이 아니며, 환불 요청이 있을 때 관리자가 판단하는 근거로만 사용합니다.

구분	기준
환불 검토 대상	모발이 심각하게 손상되어 시술 자체가 불가능한 경우에 한한다
환불 대상 아님	디자인 · 스타일에 대한 만족도 문제는 재시술로 해결하며 환불 대상이 아니다
환불 범위	카드 결제 기준 부가세 10% · 카드사 수수료 3%, 합계 13%를 공제한 금액으로 처리한다 (예: 30 만원 결제 시 261,000 원)
처리 절차	관리자가 모발 상태를 직접 확인한 뒤 판단하며, 클레임 보고서를 반드시 작성한다

- 시술이 시작되기 전에 취소된 경우는 환불이 아니라 결제 취소로 처리한다
- 매장 사유로 시술을 중단하게 된 경우에도 결제 취소로 처리한다

모발 손상 고객 응대

손상이 확인된 고객님은 환불 대상인지를 먼저 따지지 않고, 회복을 도와드리는 것부터 시작합니다.

- 담당 스타일리스트는 손상모 케어를 위한 클리닉 제품을 개인적으로 구비하여, 필요한 고객님께 즉시 케어를 진행한다
- 시술 전 진단 단계에서 손상이 확인되면, 시술을 강행하지 않고 회복 후 진행을 먼저 권한다
- 회복 과정과 예상 기간, 홈케어 방법을 구체적으로 안내하고 다음 방문 일정을 함께 잡는다
- 손상 상태와 진행한 케어 내용을 고객 차트에 기록한다

손상된 모발을 그대로 두고 시술을 이어가면 결과는 반드시 나빠지고, 그 책임은 마지막에 시술한 사람에게 돌아옵니다.

노쇼 · 당일 취소 · 지각

상황	응대
예약 시간 경과	10 분이 지나면 확인 연락을 드린다 · 재촉이 아니라 안내의 어조로 한다
지각 도착	남은 시간에 가능한 시술 범위를 안내하고, 어려우면 일정을 다시 잡아드린다
당일 취소	가능한 시간대를 함께 제안하며 다음 예약으로 연결한다
반복 노쇼	고객 차트에 기록하고, 다음 예약 시 관리자와 상의한다

- 노쇼가 발생해도 다음에 오셨을 때 그 일을 언급하지 않는다
- 예약 확인 연락은 전날 또는 당일 오전에 진행해 노쇼 자체를 줄인다

6. 멤버십 (선불권) 관리

미리 받은 돈이므로 다른 매출과 다르게 다룹니다. 금전 사고와 분쟁이 가장 자주 발생하는 자리이며, 문제가 생기면 고객 신뢰와 직접 연결됩니다.

멤버십 구성

등급	충전 금액	할인율	증정 혜택
CLASSIC	50 만원	5%	스타일링 제품 증정 (2 만원 상당)
HERITAGE	80 만원	10%	두피스케일링 1 회 서비스 (5 만원 상당)
RESERVE	120 만원	15%	모리타 복구 클리닉 1 회 서비스 (10 만원 상당)

사용 기준

구분	기준
사용 범위	HUE:H premium hairsalon 전 지점에서 사용 가능하다
사용 대상	본인과 가족까지 사용 가능하며, 지인은 사용할 수 없다
양도	타인 양도는 불가하다
결제 수단	카드 결제 가능 · 네이버페이 결제 가능 (포인트 적립)
잔액 부족 시	부족한 금액은 추가 결제로 진행한다
증정 혜택	서비스 및 제품은 매장 사정에 따라 변경될 수 있음을 판매 시 안내한다
담당자 변경	멤버십은 매장에 귀속된다 · 담당 디자이너가 퇴사해도 잔액과 혜택은 그대로 유지된다

판매 및 관리 절차

- 판매 시 사용 범위 · 가족 사용 가능 여부 · 환불 조건을 구두로 안내하고, 「멤버십 가입 동의서」에 서명을 받는다
- 동의서 없이 판매하지 않는다 — 나중에 설명하는 것보다 처음에 확인받는 것이 훨씬 간단하다
- 판매 즉시 시스템에 등록한다 · 메모나 개인 기록으로 관리하지 않는다
- 사용할 때마다 차감 내역과 남은 잔액을 고객님께 안내한다
- 모든 결제는 매장 결제 수단으로 받는다 · 개인 계좌 입금은 어떤 경우에도 받지 않는다
- 담당자 퇴사 시 잔액과 사용 이력을 인수인계서에 포함해 후임에게 인계한다

환불 기준

멤버십은 환불이 되지 않는 조건으로 할인 혜택이 적용되는 상품입니다. 이 점은 판매 시점에 반드시 안내하고 동의서로 확인받습니다.

구분	기준
원칙	환불 및 타인 양도는 불가하다
예외 검토 대상	이사·해외 이주 등 매장 이용이 물리적으로 불가능해진 경우에 한한다
확인 방법	사유를 확인할 수 있는 자료를 고객님께 요청해 확인한다 (전입 관련 서류·출국 관련 서류 등)
확인 시 유의	자료는 확인만 하고 사본은 보관하지 않는 것을 원칙으로 한다 — 개인정보는 최소한만 다룬다
환불 범위	이미 사용한 금액과 받으신 할인 혜택을 먼저 정산하고, 남은 금액에서 부가세 10%·카드사 수수료 3%(합계 13%)를 공제한 뒤 처리한다
결정 권한	관리자 이상이 판단하며, 담당자가 단독으로 결정하지 않는다

※ 위 예외 기준은 매장 내부 판단 기준입니다. 고객님께 먼저 안내하는 내용이 아니며, 요청이 있을 때 관리자가 판단하는 근거로만 사용합니다.

※ 선불 충전 상품의 환불 제한은 관련 법령과 표준약관의 적용을 받을 수 있으므로, 약관 문구와 동의서 양식은 시행 전 전문가의 검토를 받는 것을 권장합니다.

응대 시 주의

- 멤버십 고객님은 이미 비용을 지불하신 분이다 — 결제 시점이 지났다고 응대가 느슨해지지 않도록 특히 주의한다
- 잔액이 얼마 남지 않았을 때 재구매를 권하는 것은 안내이지 강권이 아니다 · 부담을 느끼시지 않게 한다
- 잔액 문의는 언제든지 즉시 확인해드린다 — 확인이 늦어지면 그 자체로 불신이 된다

C H A P T E R I I I

시술 업무 절차 (SOP)

- 전 시술 공통 원칙
- 시술 단계별 확인 사항
- 커트 · 펌 · 컬러 · 클리닉 절차
- 모델작업 기준

III. 시술 업무 절차 (SOP)

모든 시술은 '상담 → 준비 → 시술 → 마무리 → 기록'의 흐름을 공통으로 따릅니다. 아래는 시술별로 반드시 지켜야 할 표준 절차이며, 기술적 디테일(약제 선정, 와인딩 기법 등)은 교육 과정에서 별도로 다룹니다.

전 시술 공통 원칙

- 선(先)멘트 후행동 — 모든 동작 전에 무엇을 할지 먼저 안내한다
- 사전 고지 — 가격·소요시간·추가 옵션은 시술 전에 반드시 안내하고 동의를 받는다
- 담당 원칙 — 상담과 마무리는 담당 디자이너가 직접 진행한다
- 중간 확인 — 시술 중 최소 1 회 이상 고객의 상태(자세·온도·불편함)를 확인한다
- 기록 — 사용 약제·시술 내용·특이사항을 고객 차트에 남긴다

STANDARD

불쾌감 체크리스트

고객이 말하지 않는 불쾌감을 시술 단계별로 점검하고, 그에 맞는 트레이닝으로 개선합니다.

단계	불쾌감 요소	트레이닝
상담 시	자기주장만 할 때	3 번 듣고 1 번 말하기 (경청)
	대충 알았다는 듯이 성의 없을 때	진정성
	거의 상담이 없을 때	정성
	"다듬어 주세요" — "네" — 끝인 경우	전문지식 + 소통력
시술 준비 시	오염된 시술보·가운을 착용하실 때	매일 청결관리
	시술보가 목을 조일 때	멘트로 불편함 체크
커트 시	시술 중 마음에 안 드는 표정을 지어도 무시하고 시술할 때	중간중간 표정 체크
	얼굴에 묻은 머리카락을 털어주지 않을 때	중간중간 체크
	커트 후 드라이기로 머리카락을 날릴 때	차분함, 털이개 사용
	커트보 제거 시 머리카락이 몸에 떨어질 때	커트보 제거법 숙련
단계	불쾌감 요소	트레이닝
샴푸 시	무릎땀개가 짧거나 없을 때	땀개 준비
	물이 뜨겁거나 차가울 때	물 온도 체크 후 진행
	얼굴 물 튀김 / 목 뒤 젖음	샴푸 테크닉 숙련
	목 아픔	샴푸 후 목 마사지
	시원하지 않은 샴푸 기술 (혹은 하기도 가려울 때)	멘트로 불편함 체크
	후 샴푸 시 이동할 때 물이 떨어질 때	터번, 타올드라이 숙련
펌 시	와인딩·매직기 작업 시 두피가 당겨질 때	체크하며 작업
	열처리 시 두피가 뜨거울 때 / 중화제 흐름 시	체크하며 작업
	겨울에 차가운 중화제 도포 시	멘트로 불편함 체크
	열처리 후 계속 방치될 때	작업 체크 (일머리 체크)

단계	불쾌감 요소	트레이닝
컬러 시	피부에 물을 때 / 옷에 물을 때	체크하면서 작업
	두피 따가울 때	두피보호제, 체크하면서 작업
드라이 시	두피를 당길 때	드라이 숙련도 체크
	뜨거울 때	멘트로 불편함 체크
	건성으로 드라이 할 때	정성
마무리 시	인턴이 다 마무리할 때	디자이너가 마무리
	어드바이스가 없을 때	어드바이스 진행
	뒷모습이 보고 싶은데 보여주지 않을 때	뒷거울 보여주기

고객님 앞에서 가르치지 않는다 — 예외 없음

이것은 권고가 아니라 금지 사항입니다. 고객님의 계신 자리에서 크루가 크루를 가르치는 행동은 어떤 이유로도 하지 않습니다. 잘 알려주려는 마음이었더라도 마찬가지입니다.

금지	내용
가르치는 행동 전면 금지	고객님 앞에서 시술 방법 · 자세 · 순서를 설명하거나 시범을 보이지 않는다
지적 · 교정 금지	"그게 아니라", "이렇게 해야지", "다시 해봐" 등 어떤 형태의 지적도 하지 않는다
손을 잡아 고치는 것도 금지	말 없이 손을 잡거나 도구를 뺏어 대신 하는 것도 같은 행동으로 본다
표정 · 한숨도 포함	말을 하지 않아도 표정과 한숨으로 전달된다 · 고객님은 그것을 정확히 알아채신다

왜 예외를 두지 않는지 아래를 읽어주십시오.

- 고객님은 "지금 나에게 연습하고 있구나"로 받아들이신다 — 그 순간 그날의 시술 전체가 불안해진다
- 배우는 크루는 고객님 앞에서 지적받은 것이므로 위축되고, 그 상태는 곧바로 손끝에 나타난다
- 가르치는 사람의 실력이 아니라 매장 전체가 미숙해 보인다 · 한 사람의 실수가 아니라 시스템의 문제로 읽힌다
- 고객님은 우리 사이의 위계를 보러 오신 것이 아니다

그러면 어떻게 하는가

- 잘못된 것이 보이면 그 자리에서는 아무 말도 하지 않는다 — 필요하면 조용히 대신 마무리한다
- 고객님이 계시지 않은 곳에서, 시술이 끝난 뒤에 말한다
- 안전이나 고객님께 즉시 피해가 가는 상황만 예외이며, 이때도 "제가 잠시 확인해드리겠습니다"처럼 고객님께 먼저 멘트하고 자연스럽게 이어받는다
- 크루가 크루에게 알려주는 것 자체를 막는 것이 아니다 — 자리를 가려서 하라는 것이다

시술 단계별로 자주 확인할 것

고객은 대부분 참으십니다. 여쭙지 않으면 불편은 끝까지 드러나지 않습니다. "괜찮으세요?" 보다 "두피가 따갑지는 않으신가요?" 처럼 구체적으로 여쭙습니다.

단계	확인할 것
시술 전 대기	예약하고 오신 고객님도 시술이 바로 시작되지 않으면 불안해하신다 · 대기가 지연되면 5 분마다 상황을 다시 안내한다 ("고객님, OO 분 정도 더 소요될 것 같습니다. 기다리게 해드려 죄송합니다") · 불편하신 곳과 찾으시는 것을 먼저 여쭙는다 · 음료·잡지·충전기 등 필요하신 것을 확인한다
가운 · 시술보	목을 조이지 않는지 멘트로 확인한다
샴푸	물 온도가 괜찮으신지 반드시 여쭙는다 · 수압이 세지 않은지, 얼굴에 물이 튀지 않는지 확인한다 · 목 뒤가 젖지 않도록 수건을 수시로 확인한다
커트	얼굴·목 뒤에 묻은 머리카락을 그때그때 정리한다 · 고개를 오래 숙이고 계시지 않은지 확인한다

단계	확인할 것
약제 도포 중	두피가 따갑거나 화끈거리지 않으신지 반드시 확인한다 · 두피가 당기거나 뜨겁지 않은지 중간중간 여쭙는다 · 약제가 얼굴·목·옷에 흘렀는지 확인한다
열기구 사용	온도가 뜨겁지 않으신지, 두피에 닿지 않는지 확인한다
시술 중 방치	자리를 오래 비우지 않고, 비울 때는 예상 시간을 안내한다 · 냉난방이 켜거나 덮지 않으신지 확인한다
마무리	머리카락이 옷에 남아 있지 않은지 확인하고 정리해드린다 · 라커에 보관하신 짐이 있는지 반드시 여쭙는다 ("고객님, 라커에 맡기신 짐 확인 도와드리겠습니다")

1. 커트 절차

단계	내용
① 상담	희망 스타일·길이 확인, 얼굴형·모질·가마 방향 진단, 스타일북으로 이미지 합의
② 준비	가운·어깨보 착용, 도구(가위·클리퍼·빗) 소독 상태 확인
③ 샴푸	필요 시 선(先)샴푸 진행 (드라이 커트 시 생략)
④ 커트	섹션 분배 → 기장 설정 → 전체 형태 → 질감 정리 순으로 진행
⑤ 중간 확인	기장·앞머리 길이 등 되돌릴 수 없는 지점 전에 고객과 확인
⑥ 마무리	드라이·스타일링으로 완성 형태 제시, 홈케어 스타일링 방법 안내
⑦ 정리	잔모 제거, 목·어깨 잔털 정리, 시술 내용 차트 기록

- 남성 커트는 맨즈파트 기준에 따라 진행하며, 클리퍼 사용 시 길이 단계를 사전에 안내한다
- 고객이 사진을 가져온 경우, 모질 차이로 인한 결과 차이를 반드시 사전에 설명한다

2. 펌 절차

단계	내용
① 상담·진단	모발 손상도·이전 시술 이력 확인, 원하는 컬 강도와 유지 기간 협의
② 사전 처리	손상 부위 전처리제 도포, 필요 시 클리닉 병행 안내
③ 약제 선정	모질·손상도에 맞는 1 제 선정 (골드펌 / 열펌 구분)
④ 와인딩	섹션 분배 후 지정 로드로 와인딩, 두피 자극 여부 확인
⑤ 1 제 도포·방치	타이머 필수 사용, 방치 중 최소 1 회 컬 테스트 진행
⑥ 중간 세척	약제 완전 제거 후 물기 제거
⑦ 2 제(중화)	중화제 도포 후 지정 시간 방치, 완전 세척
⑧ 마무리	드라이·스타일링, 홈케어 및 재방문 주기 안내

- 타이머 없이 감(感)으로 방치하지 않는다 — 모든 방치 시간은 타이머로 관리한다
- 두피 따가움·열감을 호소하면 즉시 중단하고 세척 후 관리자에게 보고한다
- 탈색모·극손상모는 시술 전 반드시 관리자와 시술 가능 여부를 협의한다

3. 염색·탈색 절차

단계	내용
① 상담·진단	희망 컬러, 기존 염색 이력, 탈색 필요 여부 및 횟수 안내
② 패치 테스트	염모제 알레르기 이력 확인, 초회 고객·민감 고객은 사전 테스트 권장

단계	내용
③ 사전 안내	탈색 시 손상도·유지 기간·색빠짐·추가 비용을 명확히 고지하고 동의를 받는다
④ 보호 조치	두피 보호제 도포, 가운·어깨보·귀 보호 처리, 피부 착색 방지
⑤ 약제 조제	지정 비율로 조제, 조제량과 배합비를 기록
⑥ 도포	신생부·기염부 구분 도포, 도포 순서와 시간차 준수
⑦ 방치·체크	타이머 사용, 중간 발색 체크 진행
⑧ 세척·후처리	완전 세척 후 산성 린스·컬러 전용 후처리제 사용
⑨ 마무리	결과 확인, 색 유지 홈케어 안내, 시술 내역(약제·배합·시간) 차트 기록

- 두피에 상처·염증이 있는 경우 시술하지 않고 회복 후 재방문을 안내한다
- 피부 착색 발생 시 즉시 제거하고, 고객에게 사실을 먼저 알린다
- 혼합한 약제는 시술 종료 후 즉시 처리하며, 재사용하지 않는다

4. 클리닉/트리트먼트 절차

단계	내용
① 진단	모발 손상 부위·정도, 두피 상태 확인 후 적합한 클리닉 제안
② 안내	1 회 효과와 누적 관리 효과의 차이, 권장 주기를 설명
③ 세정	클리닉 전용 샴푸로 잔여물 제거
④ 제품 도포	손상 부위 중심으로 단계별 도포
⑤ 열처리	지정 기기·온도·시간 준수, 두피 열감 확인
⑥ 마무리	세척 후 드라이, 시술 전후 상태를 고객이 직접 확인하도록 안내
⑦ 홈케어 연계	결과 유지를 위한 홈케어 제품·방법 안내 (V 장 리테일 기준 적용)

- 펌·염색과 병행 시 시술 순서를 반드시 확인한 뒤 진행한다
- 효과를 과장해서 설명하지 않는다 — 개인차가 있음을 함께 안내한다

5. 샴푸·헤드스파 절차

단계	내용
① 안내	샴푸실로 에스코트, 착석 후 목 받침 위치 조절
② 사전 확인	물 온도 확인 멘트 필수 ("온도 괜찮으실까요?")
③ 샴푸	두피 전체를 고르게, 손톱이 아닌 지문으로 마사지
④ 행굼	헤어라인·목덜미·귀 뒤까지 잔여물 없이 행굼다
⑤ 트리트먼트	모발 중간~끝 위주 도포 후 흡수 시간 확보
⑥ 마무리	타월 드라이 후 얼굴·목 물기 정리, 코너까지 에스코트

- 샴푸는 크루가 고객과 가장 가까이 접하는 순간이다 — 기술만큼 배려가 평가된다
- 물 톱·목 젖음이 없도록 하고, 불편함이 없는지 시술 중 한 번 더 확인한다
- 헤드스파는 시술 전 소요시간과 비용을 안내한 뒤 진행한다

6. 스타일링 마무리 및 결제 안내

단계	내용
① 스타일링	완성 형태를 만들고, 고객이 집에서 재현할 수 있는 방법을 함께 시연
② 결과 확인	거울로 앞·옆·뒤를 보여주며 만족도를 직접 확인
③ 홈케어 안내	오늘 시술 기준 홈케어 방법과 필요 제품을 안내 (강권하지 않음)
④ 차트 기록	시술 내용·사용 약제·고객 반응·특이사항 기록
⑤ 결제 안내	빌지 확인 → 금액 재안내 → 결제 수단 확인 → 결제 진행
⑥ 재방문 제안	다음 시술 권장 시기를 안내하고 예약을 제안
⑦ 리뷰 제안	만족도가 확인된 경우에 한해 리뷰 작성을 정중히 요청
⑧ 퇴점	배웅 준비 → 도어 오픈 → 마무리 인사 (고객이 보이지 않을 때까지 자리 유지)

- 마무리는 급하지 않은 한 담당 디자이너가 직접 진행한다
- 만족도가 낮아 보이면 결제 전에 확인하고 조치한다 — 결제 후 클레임보다 낫다

CHAPTER IV

위생 및 안전 관리

- 도구·기구 소독 절차
- 약제 취급 및 안전 수칙
- 매장 청결 관리 (2 청 3 정)
- 구역별 클리닝 상세 기준

IV. 위생 및 안전 관리

1. 도구·기구 소독 절차

도구 위생은 선택이 아니라 법적 의무이자 고객 신뢰의 기본입니다. '눈에 보이는 깨끗함'과 '실제 위생'을 모두 충족해야 합니다.

소독 기본 원칙

- 공용으로 사용하는 도구는 고객 1인 사용 후 반드시 소독한 뒤 다음 고객에게 사용한다
- 소독한 도구와 사용 전 도구는 반드시 분리 보관한다
- 소독액은 지정 농도로 관리하고, 오염되면 즉시 교체한다
- 소독 여부가 눈에 보이도록 관리한다 (소독기 사용, 지정 보관함 사용)

도구별 소독 기준

도구	소독 방법	주기
로트 · 클립	세척 → 소독액 침적 → 완전 건조 후 보관	사용 후
볼 · 붓 · 스푼	즉시 세척하여 약제 잔여물 제거	시술 종료 직후
수건 · 가운 · 펌보	1 회 사용 후 즉시 회수 → 세탁 → 완전 건조 · 젖은 상태로 보관하지 않는다	1 회 사용 후 (즉시)
삼푸대 · 시술 의자	표면 소독제로 닦기	고객 응대 후 · 마감 시
자외선 소독기	내부 청소 및 램프 상태 점검	주 1 회

- 가위 · 틸링 · 클리퍼 · 빗 · 브러쉬 등 개인 시술 도구는 사용자 본인이 관리하며, 관리 기준은 아래를 따른다

구분	기준
개인 도구	가위 · 틸링 · 클리퍼 · 빗 · 브러쉬 등은 각자 본인 도구를 사용하며 공용으로 돌려 쓰지 않는다
관리 책임	세척 · 소독 · 보관은 사용자 본인이 하며, 시술 중 잔모와 이물질은 그때그때 제거한다
일일 관리	영업 종료 후 잔모를 제거하고 정해진 자리에 보관한다
상태 점검	날 상태 · 오염 · 파손이 확인되면 즉시 교체하거나 정비한다

소독 대장(일지) 기록 여부 및 양식은 매장 운영 기준에 맞춰 확정합니다.

2. 화학제품(펌제, 염색약 등) 취급 및 보관

보관 위치와 재고 관리 기준은 「V. 재고 및 제품 관리」에서 다루며, 이 절에서는 안전한 취급과 폐기를 중심으로 정리합니다.

취급 시 안전 수칙

- 약제 조제·도포 시 반드시 장갑을 착용한다
- 약제 조제는 지정된 약제바에서만 진행하며, 환기를 유지한다

- 탈색제·산화제 조제 시 분말이 날리지 않도록 주의하고, 흡입하지 않는다
- 약제가 피부에 닿으면 즉시 흐르는 물로 충분히 세척한다
- 눈에 들어간 경우 비비지 말고 즉시 다량의 물로 15 분 이상 세척 후 병원 진료를 받는다
- 서로 다른 제품을 임의로 혼합하지 않는다 — 지정 배합비를 준수한다

보관 시 준수 사항

- 직사광선·고온을 피하고, 지정 약제장에 보관한다
- 산화제·탈색제는 밀폐 상태를 유지하고 다른 약제와 분리한다
- 원래 용기에 보관하며, 다른 용기에 옮겨 담아 라벨 없이 두지 않는다
- 개봉일을 표기하고 유통기한을 관리한다

폐기 기준

- 남은 약제는 다음 시술에 재사용하지 않는다
- 약제 폐액은 지정된 배수구에 충분한 물과 함께 흘려보낸다
- 사용한 호일·장갑·솜 등은 일반 쓰레기와 분리하여 지정 용기에 폐기한다
- 유통기한이 지났거나 변질된 제품은 사용하지 않고 폐기하며, 폐기 사유를 기록한다

3. 매장 청결 관리 체크리스트

STANDARD

구역별 클리닝 상세 기준

깨끗함은 결과물입니다. 청결이 안 된 상태에서는 어떠한 서비스도 의미가 없습니다.

홀 — 출입구

- 범위 : 엘리베이터 입구 ~ 데스크 앞 / 비치품 : 계단, 발판, 우산꽂이, 배너, 소화기, 자동문, 화분
- 계단·출입문 앞 — 껌·쓰레기 방치 없도록 타임마다 확인, 조명 이상 여부는 오픈·마감 시 체크, 월 1 회 이상 세제 물청소
- 출입문 유리 — 스프레이 분무 후 닦고 마른 유리 전용 용으로 마무리, 손이 닿지 않는 곳은 밀대(스퀴지) 사용
- 자동문 — 체크 타임마다 확인, 젖은 걸레로 안팎을 닦은 뒤 마른 타올로 얼룩 방지, 손바닥 자국은 수시 체크
- 발판 — 아침에 외부에서 털어낸 후 젖은 타올로 바깥 방향으로 닦기, 오염·헤집 시 즉시 교체

홀 — 데스크 · 디스플레이장

- 데스크는 관리자의 2 청 3 정 의식을 대변하는 곳이자, 퇴점 시 마무리 이미지를 주는 곳
- 컴퓨터·전화기·카드리더기·빌지보드·각종 일지는 정위치 지정, 하단 선정리는 케이블타이로 정리
- 서류는 파일 표지를 통일하고 종류별 분류, 보안 서류는 시건 장치 가능한 장소에 보관
- 소화기·소화전은 항상 정위치, 매일 아침 타올로 닦는다
- 디스플레이장 — 제품 정면이 보이도록, 큰 것을 뒤로 작은 것을 앞으로 진열, 매일 아침 내외부 및 가격표 먼지 제거

홀 부속공간 — 락카실 · 약제바 · 음료바 · 샴푸실

- 가운 — 자체 세탁 시 주 1 회 세탁(오염 심하면 즉시), 세탁 후 다림질하여 구김 없이 정리, 일회용 비닐봉투 사용
- 락카키 — 2 개씩 보관 원칙, 1 개 분실 시 즉시 복사(분실자 배상), 2 개 모두 분실 시 키박스 교환
- 약제바 — 정리정돈이 가장 잘 되어야 하는 곳(시각적 깔끔함 + 작업 효율성), 제품 사용일지 작성
- 음료바 — 매일 아침 바 전용 흰 행주 20 개 비치(반드시 삶아서 사용), 주방 담당 관리
- 샴푸실 — 도기는 매일 저녁 수세미로 닦고 수채통 오염물 제거, 샴푸 덮개는 하절기 주 2 회·동절기 주 1 회 세탁
- 샴푸실 — 목받침대는 낡으면 교체·고정, 타올은 가지런히 개어 수납, 사용한 타올은 반드시 타올함에 넣어 이동

STANDARD

구역별 클리닝 상세 기준 (계속)

코너 — 경대 · 의자 · 쉼레이

경대는 나의 얼굴과 같은 곳 — 항상 준비된 자세를 보여주는 핵심 공간

- 경대에는 지정된 부착물(경대스티커, 가격표) 외 부착 불가, 통일된 높이·위치에 부착
- 경대·프레임은 매일 아침 젖은 클리너 타올로 닦은 후 마른 타올로 다시 닦는다
- 드라이기·매직기는 사용 후 즉시 원위치, 드라이기는 줄을 감아 걸이에 걸어둔다
- 의자 높이는 사용 후 아래로 원위치
- 쉼레이 내부는 매일 닦고 머리카락 제거, 사용 도구 외 과다하게 올려놓지 않으며 소품에 코너 라벨 부착
- 커트보·드라이보는 주 1 회 세탁 / 펌보는 매일 마무리 시 세탁

대기석 / 창가 시술석

- 매일 아침 소파·의자·테이블 전체를 젖은 타올로 닦고, 등받이·다리·소파 아래까지 세심하게 관리
- 대기석 의자는 고객이 일어난 후 바로 원위치 (테이블 모서리나 벽에 바짝 붙지 않도록)
- 테이블 위 도서·휴지 등은 미사용 시 반드시 정위치

플로어 — 바닥 · 기기

- 매일 아침 머리카락을 쓸어내고 젖은 타올로 닦는다
- 주 1 회 이음새·모서리·잘 보이지 않는 곳 청소 / 월 1 회 세제 사용
- 바닥에 제품이 떨어졌을 시 최대한 짧은 시간 안에 닦아낸다
- 기기는 매일 아침 몸통 내외부를 닦고, 이동형은 바퀴·바퀴커버까지 닦는다
- 모든 기기는 벽으로부터 2cm 간격을 두고 원위치, 줄정리까지가 원위치이다
- 디지털·셋팅 룯드는 별도 보관함에 호수별 보관 + 관리일지 작성, 파손·발열 불량은 A/S 또는 폐기

화장실

보이지 않는 곳 중 가장 청결함을 상징하는 공간 — 향기 관리가 중요한 공간

- 매일 아침 청소하되, 2 일에 한 번씩 락스물로 청소 필수
- 변기 내외부·세면대는 이틀에 한 번 락스물 청소 / 바닥은 주 1 회 락스물 청소
- 쓰레기통은 주 1 회 내외부 락스물 청소, 반드시 비닐을 씌워 사용하고 2/3 이상 차면 교체

약장 · 쉼크대 · 직원실

- 룯드 진열장은 세척한 룯드를 호수별로 정돈하고, 바구니에 크기별 호수를 부착
- 제품은 같은 종류별로 정리하고 주 2 회 재고일지 작성
- 쉼크대 주변 벽면은 체크 시간마다 젖은 타올로 닦고, 사용한 중화받침대는 세척 후 뒤집어 물기 건조
- 청소도구는 주 1 회 세제 세척, 지정된 청소함에 가지런히 보관
- 직원실 — 락카 외부에 명패 외 부착물 금지, 게시물은 크기별로 단단히 부착하고 기간 지난 것은 수시 제거

STANDARD

클리닝 운영 체계

담당 배정

- 한 달에 한 번 로테이션
- 청소 담당 휴무자는 휴무 전날 마감 후 청소, 다음날 부담당자가 체크 진행

구분	역할
주 담당	존별·위치별 청소, 물품 셋팅 (구역별 물품은 청소 담당자가 관리)
부 담당	주 담당 휴무 시 주 담당 청소 진행
기타 담당	제품관리 담당자 / 물품관리 담당자 / 기기관리 담당자

체크리스트 — '했느냐'가 아니라 '제대로 했느냐'

단계	체크 주체
1 차 체크	담당자
2 차 체크	직급장
3 차 체크	관리자

오토체크 시스템

- 구역별로 청소 담당자가 설정된 시간대마다 자동적으로 2 청 3 정을 실시하는 시스템
- 구역별로 일일 시간대별 체크리스트 준비
- 시간대별 담당자가 2 청 3 정 후 사인 — 관리자가 시간대별로 순회하며 점검

클리닝의 목적과 가치

고객이 얻는 것	직원이 얻는 것
쾌적함 · 깨끗함 · 상쾌함	긍정 · 감사
안심 · 안전감 · 편안함	팀워크 · 서비스력 · 습관의 변화

기업의 깔끔한 이미지로 고객만족 극대화 · 매장의 효율적인 공간 활용과 유지보수 관리 · 화합에 의한 소속감
재조명 어딜 가나 매장의 상태가 첫 번째이며, 청결이 안 된 상태에서는 어떠한 서비스도 성립하지 않는다.

습관화하기 — 자가 체크

청소란 억지로 하는 것이 아니라, 왜 해야 하는지를 알고 내 삶에 어떤 영향을 주는지 깨달으며, 고객과 팀원을 위해 공동장소를 관리함으로써 소속감과 보람을 느끼는 일입니다.

- 잘 되는 항목 — 칭찬과 격려
- 개선되어야 하는 항목 — 왜 안 되는지, 어떻게 개선하면 좋을지 함께 토론
- 가르치는 형식이 아니라 본인이 스스로 성찰할 수 있도록 하는 것이 포인트

클리닝 서비스 기준 — 2 청 3 정

- 청소 — 쓸고 닦는 것
- 청결 — 늘 위생적인 것
- 정리 — 불필요한 것을 버리는 것

- 정돈 — 제자리에 갖다 놓는 것 (원위치)
- 정확 — 위 4 가지를 정확하게 실행하는 것

구역별 클리닝 기준 (개요)

구역	핵심 포인트
홀 (출입구·데스크·디스플레이장 등)	고객이 처음 마주하는 공간 — 첫인상과 마무리 이미지를 좌우
홀 부속공간 (락카실·약제바·음료바·샴푸실)	쾌적함·청결함이 매장 이미지를 좌우
코너 (경대·의자·츄레이)	디자이너 개인 관리 — 매일 아침 정돈 및 소독
대기석 / 창가 시술석	고객 휴식·대기 공간 — 매일 아침 전체 청결 유지
플로어 (바닥·기기)	매장 전체 청결의 기준 — 매일 쓸기, 주 1 회 이음새 청소, 월 1 회 세제 청소
화장실	향기 관리가 중요 — 2 일에 한 번 락스 소독
약장 / 직원실 / 싱크대 / 청소도구	재고·기기 관리 및 개인 정리정돈

구역별 세부 청소 항목·주기(예: 롯데 관리, 가운 세탁 주기 등)는 별도 클리닝 매뉴얼을 참조합니다.

구역 편성 (A ~ E 존)

매장을 5 개 구역으로 나누고 구역마다 담당자를 둡니다. 시술경대는 구역과 별개로, 코너마다 자리가 지정되어 있어 각 코너 담당자가 직접 관리합니다.

구역	범위	고객 동선
A 존	입구 · 대기석 · 점판대	고객이 가장 먼저, 가장 마지막에 보는 곳 · 마감은 정리까지, 유리 · 표면 마무리는 오픈 때
B 존	데스크 · 직원실	데스크는 접점 / 직원실은 비접점
C 존	약장실 · 샴푸실	약장실은 비접점 / 샴푸실은 마지막 샴푸 이후 접점 해제
D 존	시술석 · 테라스	시술석은 접점 / 테라스는 비접점
E 존	화장실 · 복도 · 후문 · 세탁실	화장실 외에는 대부분 비접점
코너별	시술경대 (지정석)	해당 코너 담당자가 직접 관리

마감의 대원칙 — 고객님의 먼저입니다

마감 시간이 되었다는 것은 우리의 사정이지 고객님의 사정이 아닙니다. 그 시간에도 고객님의 돈을 내고 시술을 받고 계시며, 오늘 우리 매장에서 보내신 마지막 몇 분으로 하루 전체를 기억하십니다.

원칙	내용
1 순위는 언제나 고객 시술	마감 시각이 되어도 진행 중인 시술과 응대가 먼저다 · 마감을 이유로 시술을 서두르거나 단계를 생략하지 않는다
마감 중이라는 것이 보이지 않게	고객님이 "내가 늦게 와서 눈치가 보인다"고 느끼시는 순간, 그날의 서비스는 마무리가 아니라 재촉으로 기억된다

원칙	내용
시간이 아니라 공간으로 시작한다	몇 시가 되었으니 시작하는 것이 아니라, 고객님 눈에 보이지 않는 곳부터 시작한다
늦어져도 괜찮다	고객님 때문에 마감이 늦어지는 것은 문제가 아니다. 문제는 마감을 위해 고객님을 서두르게 하는 것이다

마감이 늦어진 날은 그만큼 고객님을 끝까지 모신 날입니다. 관리자는 그 점을 확인하고, 늦어진 이유를 개인의 문제로 돌리지 않습니다.

마감 순서 — 1 단계 : 즉시 착수 (19:30 ~)

고객님 눈에 보이지 않는 공간입니다. 마지막 고객님이 계셔도 영향을 드리지 않으므로 바로 시작합니다.

순서	작업	내용
1	세탁실	세탁물을 한 번 더 확인한 뒤 세탁기 가동 · 이후 바닥 쓸기 · 쓰레기 정리 · 선반 정돈
2	직원실	식사 흔적 · 쓰레기 정리 · 캐비닛 외부 정돈 · 환기
3	테라스	의자 · 파라솔 정돈 · 재떨이통 커피가루 교체 · 바닥 정리
4	화장실 (남 · 여)	고객 이용 여부를 확인한 뒤 진행 · 변기 · 세면대 · 거울 · 바닥 · 비품 확인

마감 순서 — 2 단계 : 비는 대로 순차

고객님 동선이 끊기는 순서대로 진행합니다. 시각이 아니라 상황을 보고 들어갑니다.

순서	작업	착수 시점 및 내용
5	대기석 2 곳 · 점판대	대기 고객이 없으면 즉시 — 소파 · 쿠션 정돈, 가운데 테이블, 점판대 먼지 제거 및 제품 정렬
6	경대 (6 개 앞뒤 · 12 면)	각 코너 담당자가 본인 고객님 시술 종료 즉시 — 경대 · 유리선반 · 사이드테이블 · 의자, 경대 뒤 클리퍼 충전기함 정리 및 충전 상태 확인, 창문 아래 테이블 · 염색차트 정돈
7	샴푸실	마지막 샴푸 종료 후 — 샴푸대 · 배수구 머리카락 · 물기 · 거울 물자국 · 볼 · 브러쉬 세척
8	약장실	고객님 동선이 끊긴 뒤 — 싱크대 · 약제 원위치 · 타월 · 약제 최종 세팅 (다음 날 사용분 확보)
9	시술석 · 열기구	고객님이 빠진 코너부터 — 탁상 정리, 설치 열기구 정리, 이동식 열기계 정위치 및 전원 확인

마감 순서 — 3 단계 : 마지막 고객님 퇴점 후

이제부터가 진짜 마감입니다. 고객님이 계실 때는 손대지 않던 곳을 정리합니다.

순서	작업	내용
10	데스크	마감 정산 종료 후 — 전자기기 정리 · 음료바 정리 · 필지 정돈
11	입구 · 풍제실	메뉴판 · 카페트 · 대형거울 · 우산꽂이 · 팜플렛 정돈
12	홀 전체 바닥	쓸기 → 닦기 · 안쪽에서 입구 쪽으로 밀고 나온다

마감 순서 — 4 단계 : 마무리

순서	작업	내용
13	분리수거	각 구역에서 모인 것을 걷어 후문으로 배출
14	복도 · 후문	배출을 마친 뒤 복도 쓸고 닦기 · 후문 카페트 정리
15	최종 점검	구역별 완료 무전 → 관리자 최종 점검 → 소등 · 시건 · 냉난방 확인

순서를 이렇게 정한 이유

기준	적용	이유
고객님 시야 밖부터	1 단계 (세탁실 · 직원실 · 테라스 · 화장실)	마감을 '몇 시'가 아니라 '어디'로 시작하면, 고객님이 계셔도 손이 놀지 않는다 · 반대로 시야 안에서 시작하면 그 순간부터 재촉으로 전달된다
오래 걸리는 것 먼저	세탁실을 1 번에	세탁기는 돌려놓고 기다려야 한다 · 늦게 돌리면 다음 날 아침에 개어 수납할 수 없다
위에서 아래로	바닥을 12 번에	선반 · 테이블 · 경대를 정리하면 먼지와 머리카락이 다시 바닥으로 떨어진다 · 바닥을 먼저 하면 두 번 일하게 된다
안쪽에서 바깥쪽으로	복도 → 매장 → 입구 방향	동선을 한 방향으로 밀어야 이미 치운 곳을 되밟지 않는다
동선이 겹치는 곳은 마지막에	복도 · 후문을 14 번에	세탁실 · 화장실을 오가며 계속 지나고, 분리수거도 후문으로 나간다 · 먼저 닦으면 반드시 다시 해야 한다
유리는 마감이 아니라 오픈에	통창 · 유리문 · 거울 · 점판대 표면	밤에 닦아도 개점 준비 과정에서 손자국이 다시 남고, 아침 자연광에서 얼룩이 더 잘 보인다

파트별 담당 배치

담당은 '그 파트를 혼자 다 한다'는 뜻이 아니라 '그 파트가 기준으로 끝났는지 확인하고 완료를 알리는 책임자'라는 뜻입니다. 먼저 끝낸 사람은 아직 끝나지 않은 파트에 합류합니다.

파트	담당	배치 이유
세탁실 → 복도 · 후문	크루 1	같은 복도 안의 공간이라 동선이 이어진다 · 세탁기를 돌린 사람이 마지막에 복도까지 마무리한다
직원실 → 데스크	크루 1	둘 다 B 존이며, 직원실을 일찍 끝내고 정산이 끝난 데스크로 이동하는 흐름이 맞는다
화장실 (남)	크루 1	화장실이 두 곳이라 한 사람이 순차로 하면 마감이 그만큼 길어진다
화장실 (여) → 대기석 · 점판대	크루 1	화장실을 마친 뒤 대기 고객이 없는 대기석으로 이어서 진행한다
샴푸실 → 약장실	크루 2	샴푸실은 물 · 머리카락 · 수건이 모두 모여 항목이 가장 많다 · 두 명이 나누지 않으면 이곳이 항상 마지막이 되어 전 구역 완료가 함께 밀린다 · 바로 옆 약장실까지 이어서 맡는다
테라스	스타일리스트 1	재떨이 교체와 의자 정돈으로 5 분 내외이며, 약제 방치 등 손이 비는 구간에 다녀올 수 있다

파트	담당	배치 이유
입구 · 풍제실	스타일리스트 1	마지막 고객을 배웅하는 사람이 그 자리에서 바로 시작할 수 있다
경대 · 클리퍼 충전기함 (본인 코너)	스타일리스트 각자	지정적이므로 담당이 명확하며, 본인 고객님 시술이 끝나는 즉시 정리하면 마감에 물리지 않는다 · 충전기함은 본인 도구를 두는 자리이므로 사용자 본인이 관리한다
시술석 · 열기구	크루 1 + 스타일리스트 합류	코너별로 고객님이 빠지는 시점이 다르므로, 크루가 순차로 진행하고 스타일리스트가 본인 코너부터 함께한다
홀 전체 바닥	전원 합류	면적이 넓고 마지막 단계라 인원이 모두 풀린 시점이다 · 함께 밀면 10 분이면 끝난다
분리수거	담당조 (주 단위 로테이션)	구역에 속하지 않는 일이라 담당을 두지 않으면 늘 같은 사람이 하게 된다

왜 크루와 스타일리스트를 이렇게 나누는가

직급으로 나눈 것이 아니라, 마감 시간에 손이 비는 시점이 서로 다르기 때문입니다.

- 크루가 먼저 풀린다 — 마지막 고객님의 샴푸가 끝나면 커트 이후에는 크루의 손이 빈다
- 그래서 크루에게는 1 · 2 단계, 즉 지금 바로 시작할 수 있는 파트를 맡긴다 — 대기 시간이 생기지 않는다
- 스타일리스트는 마지막 고객을 배웅하는 사람이므로, 그 순간 비는 입구와 홀이 시점상 정확히 맞는다
- 테라스만 예외로 스타일리스트가 맡는다 — 짧은 작업이라 시술 중 손이 비는 구간에 다녀올 수 있다
- 스타일리스트에게는 결제 확인 · 본인 경대 · 리뷰 답글 · 로드맵이 따로 있다 · 여기에 큰 파트를 얹으면 셋 중 하나는 반드시 대충 하게 된다

정리하면 — 먼저 비는 사람에게는 먼저 할 수 있는 곳을, 마지막에 비는 사람에게는 마지막에 비는 곳을 맡깁니다.

반복적으로 지켜지지 않을 때 — 먼저 원인을 나눈다

청소가 안 되어 있는 것을 발견했을 때 가장 먼저 확인할 것은 '왜 안 됐는가'입니다. 원인이 셋 중 무엇이냐에 따라 해야 할 일이 완전히 달라지며, 이것을 구분하지 않고 같은 조치를 하면 사람만 잃습니다.

원인	확인 방법	조치
기준을 모른다	본인에게 어떤 상태가 완료인지 설명하게 해본다	재교육 · 기준을 사진이나 체크표로 눈에 보이게 만든다 · 개인의 문제가 아니라 안내의 문제이다
시간이 없었다	그날의 출근 인원과 고객 수, 코너 상황을 확인한다	배치와 인원의 문제이므로 관리자가 조정한다 · 이 경우를 태도 문제로 다루지 않는다
알면서 하지 않았다	위 두 가지가 아닌 것이 확인된 경우에만 해당한다	아래 단계별 조치를 진행한다

반복되는 미흡의 대부분은 두 번째, 즉 배치와 시간의 문제입니다. 관리자가 이것을 태도 문제로 오해하면 성실한 사람이 먼저 지칩니다. 이 세 가지 구분은 클리닝뿐 아니라 모든 기준에 적용하며, 자세한 지도 방법은 「VI-2. 선배의 지도 원칙」에서 다룹니다.

단계별 조치

단계	시점	조치
1 단계 — 즉시 재작업	지적받은 당일	그 자리에서 다시 한다 · 다음 날로 미루지 않으며, 재작업을 마친 뒤 완료 무전을 다시 한다
2 단계 — 직급장 면담	같은 항목이 한 주에 2 회 이상 반복될 때	원인을 위 세 가지로 나누어 확인하고 필요한 조치를 정한다 · 면담 내용은 기록으로 남긴다
3 단계 — 관리자 면담 및 개선 계획	면담 후 4 주 이내 재발	관리자와 면담하고 무엇을 어떻게 바꿀지 구체적으로 정해 기록한다
4 단계 — 배치 조정 및 평가 반영	개선이 확인되지 않을 때	재교육 후 구역을 재배정하고, 승급 평가의 근무 태도 항목에 반영한다

- 모든 단계는 기록으로 남긴다 — 기억이 아니라 기록으로 판단해야 서로 억울하지 않다
- 매일 관리자 최종 점검에서 미흡 항목을 체크표에 표시하고, 누적 상황을 월 1 회 확인한다
- 지적은 사람이 아니라 상태에 대해 한다 — "왜 안 했어요"가 아니라 "여기가 이런 상태인데 확인해주세요"

금전 페널티를 두지 않는 이유

클리닝 미이행에 대해서는 급여 차감이나 매출 차감 같은 금전 페널티를 적용하지 않습니다.

- 원인의 대부분이 시간 부족이나 기준 불명확인데, 돈을 물리면 원인은 그대로 남고 감정만 남는다
- 금액으로 대체할 수 있게 되면 "차감당하면 그만"이 되어 오히려 기준이 무너진다
- 근로자에게 미리 정한 금액을 임금에서 차감하는 방식은 법적으로도 다툼의 소지가 있다 (근로기준법상 위약 예정 금지)
- 대신 승급 평가의 근무 태도 항목에 반영한다 — 미용업에서는 금전보다 이쪽이 실제로 더 크게 작동한다

※ 인사 급여와 관련된 조치는 시행 전 노무 전문가의 확인을 받는 것을 권장합니다.

잘한 것도 함께 본다

- 점검은 미흡을 찾기 위한 것이 아니라 기준을 유지하기 위한 것이다
- 월 1 회 회의에서 잘 유지된 구역과 그 방법을 공유한다 — 기준은 지적보다 사례로 전달될 때 빨리 퍼진다
- 지원 기록이 많은 사람, 다른 구역까지 도운 사람을 함께 확인해 배정에 반영한다

매일 할 것과 주기적으로 할 것 — 나누는 기준

모든 항목을 매일 목록에 넣으면 마감 시간이 감당되지 않고, 결국 전부 대충 하게 됩니다. 반대로 다 주기 작업으로 미루면 매장이 서서히 무너집니다. 그래서 기준을 하나로 정합니다.

구분	판단 기준	대표 항목
매일 (마감 필수)	① 그날 고객님이 남기신 흔적 ② 하루만 지나도 눈에 띄는 것 ③ 다음 날 영업이 바로 막히는 것	머리카락 · 물기 · 쓰레기 · 원위치 · 소모품 세팅
주 1 회 (요일 지정)	하루로는 티가 나지 않지만 쌓이면 반드시 티가 나는 것 · 시간이 10 분 이상 걸리는 것	먼지 · 얼룩 · 벌레 · 내부 정리 · 깊은 세정

구분	판단 기준	대표 항목
월 1 회	계절 · 소모 주기에 따라 관리하는 것 · 분해나 세탁이 필요한 것	커튼 · 파라솔 · 캐비닛 내부 · 재고 실사

- 주기 작업은 반드시 요일을 정해 고정한다 — "시간 될 때"로 두면 아무도 하지 않는다
- 주기 작업이 있는 날은 그 구역의 마감이 길어지므로, 그날 담당자에게 미리 알린다
- 주기 작업을 마치면 마감 체크표에 날짜와 수행자를 기록한다 — 마지막으로 언제 했는지가 보여야 다음 주기를 알 수 있다

A 존 (입구 · 대기석 · 점판대) — 매일 / 주기

주기	작업
매일	바닥 쓸기 · 닦기 / 소파 · 쿠션 정돈 / 가운데 테이블 닦기 / 점판대 표면 먼지 제거 및 제품 정렬 / 잡지 · 슬리퍼 회수 / 쓰레기 비우기
주 1 회	입구 천장 거미줄 제거 / 인공식물 화분 먼지 및 벌레 점검 / 입구 · 후문 카펫 털기 / 소파 아래 · 틈새 청소 / 메뉴판 · 팜플렛 · 우산꽂이 정비
주 1 ~ 2 회	통창 전체 닦기 / 조명 주변 벌레 제거 (여름철에는 주 2 ~ 3 회로 늘린다)
월 1 회	풍제실 대형거울 전체 세정 / 소파 커버 · 쿠션 상태 점검

A 존은 고객님의 가장 먼저 보시는 곳이자 가장 오래 앉아 계시는 곳입니다. 우리와 통창은 마감이 아니라 오픈에 진행합니다(앞의 「오픈과 마감의 역할 구분」 참조).

B 존 (데스크 · 직원실) — 매일 / 주기

주기	작업
매일	데스크 상판 · 필지 정리 / 전자기기 정리 / 음료바 정리 및 물기 제거 / 직원실 식사 흔적 · 쓰레기 정리 / 환기 / 캐비닛 외부 정돈 / 바닥
주 1 회	데스크 서랍 내부 정리 / 음료바 · 직원실 냉장고 내부 점검 및 유통기한 확인 / 전자기기 선 정리 및 모니터 세정 / 안내물 · 명함 잔량 확인
월 1 회	캐비닛 내부 정리 / 직원실 전체 정리 (사용하지 않는 물품 정리)

직원실은 데스크 뒤이자 대기석과 가까운 공간입니다. 문이 열리는 순간 고객님의 그대로 보이므로, 우리끼리 쓰는 공간이라는 이유로 기준을 낮추지 않습니다.

C 존 (샴푸실 · 약장실) — 매일 / 주기

주기	작업
매일	샴푸대 · 배수구 머리카락 제거 / 물기 제거 / 거울 물자국 / 사용한 볼 · 브러쉬 세척 / 싱크대 정리 / 약제 원위치 / 타월 · 약제 최종 세팅 / 바닥
주 1 회	배수구 트랩 분해 세척 / 샴푸대 목받침 · 의자 커버 세정 / 샴푸 · 트리트먼트 용기 외부 세척 / 약장 선반 먼지 제거 및 재고 정렬 / 수전 물때 제거
월 1 회	약제 재고 실사 및 유통기한 일괄 점검 / 세탁조 청소 (E 존과 함께 진행)

C 존은 물 · 머리카락 · 수건이 모두 모이는 곳이라 항목이 가장 많고, 하루만 밀려도 냄새와 물때로 바로 드러납니다. 크루 2 명을 배치하는 이유가 여기에 있습니다.

D 존 (시술석 · 경대 · 테라스) — 매일 / 주기

주기	작업
매일	바닥 머리카락 쓸기 · 닦기 / 경대 앞뒤 12 면 · 유리선반 · 사이드테이블 / 의자 · 풋레스트 / 클리퍼 충전기함 정리 및 충전 확인 / 설치 열기구 · 이동식 열기계 정위치 및 전원 / 창문 아래 테이블 · 염색차트 정돈 / 테라스 의자 · 파라솔 정돈 · 재떨이통 커피가루 교체
주 1 회	경대 서랍 내부 정리 / 경대 뒤 창문 유리 · 창틀 / 커튼 먼지 털기 / 염색차트 세척 및 정비 / 이동식 열기계 전선 · 필터 점검 / 테라스 바닥 물청소
월 1 회	커튼 세탁 / 파라솔 정비 / 시술 의자 커버 상태 점검

경대와 클리퍼 충전기함은 지정석이므로 스타일리스트 본인이 관리합니다. 본인 고객님 시술이 끝나는 즉시 정리하면 마감에 물리지 않습니다.

E 존 (화장실 · 복도 · 후문 · 세탁실) — 매일 / 주기

주기	작업
매일	화장실 변기 · 세면대 · 거울 · 바닥 / 비품 확인 (휴지 · 핸드워시 · 타월) / 세탁기 가동 / 세탁실 바닥 · 선반 정돈 / 복도 쓸기 · 닦기 / 후문 카펫 정리 / 분리수거 배출
주 1 회	변기 뒤 · 배수구 집중 세정 / 타일 줄눈 · 거울 물때 제거 / 환풍기 먼지 제거 / 방향제 잔량 점검 및 교체 / 후문 주변 정리
월 1 회	세탁기 세탁조 청소 / 화장실 전체 정비 (실리콘 · 배수 상태 확인)

화장실은 고객님이 매장의 위생 수준을 가장 정확하게 판단하시는 공간입니다. 시술 공간이 아무리 깨끗해도 여기가 무너지면 전체가 무너집니다.

주기 작업 요일 배정

요일을 고정해야 실행됩니다. 아래는 권장안이며, 지점 상황에 맞춰 확정된 뒤 마감 체크표에 표시합니다.

요일	진행 구역	이유
화요일	A 존 · B 존	주 초반 예약이 비교적 여유로워 시간을 확보하기 쉽다
수요일	C 존 · E 존	물을 쓰는 구역이라 다음 날까지 건조 시간이 확보된다
목요일	D 존	주말 전에 시술 공간을 가장 좋은 상태로 맞춰둔다
매월 첫 주	월 1 회 항목 전체	구역 로테이션 교대 시점과 맞춰 진행한다

- 주말(금 · 토 · 일)에는 주기 작업을 배정하지 않는다 — 고객이 가장 많은 날에 시간이 걸리는 작업을 없으면 매일 항목까지 무너진다
- 해당 요일이 휴무이거나 예약이 몰린 날은 다음 영업일로 미루되, 그 주 안에는 반드시 마친다
- 여름철 벌레 · 장마철 물때처럼 계절에 따라 늘려야 하는 항목은 관리자가 주기를 조정해 공지한다

점판대 관리 — 청소와 재고를 나눈다

점판대는 A 존에 포함하되, 청소와 재고 관리를 나눕니다. 먼지 앉고 흐트러진 진열대는 그 자체로 팔리지 않으며, 비어 있는 자리는 매출이 그대로 빠지는 자리입니다.

구분	담당	내용
청소·정돈	A 존 담당	마감 — 표면 먼지 제거·흐트러진 제품 정렬 / 오픈 — 표면 지문 닦기·라벨이 정면을 향하도록 정렬
재고·진열	재고 담당자	수량 확인 및 보충·유통기한 점검·가격표 부착 상태 확인·진열 구성 변경

- 제품 라벨은 정면을 향하게 하고, 높이와 간격을 맞춰 정렬한다
- 테스터·샘플은 오염되거나 잔량이 적으면 즉시 교체한다
- 빈 자리가 생기면 채우거나 진열을 다시 구성한다 — 비어 있는 채로 두지 않는다
- 가격표가 없거나 훼손된 제품은 판매하지 않고 즉시 관리자에게 알린다
- 고객님의 만져보신 뒤 흐트러진 진열은 그때그때 바로 정돈한다

원장실 — 구역 담당에서 제외

원장실은 A ~ E 존 어디에도 포함하지 않습니다. 다만 재고와 공용 물품이 함께 보관되는 공간이라 여러 사람의 손을 타므로, 청소 담당을 두는 대신 '두는 사람이 정리한다'로 관리합니다.

구분	기준
청소	구역 담당을 배정하지 않으며, 원장 또는 지정한 사람이 관리한다
개인 물품	개인 물품은 원장실에 두지 않는다 — 직원실 캐비닛에 보관한다 (I-6 개인 물품 관리 참조)
재고·공용 물품	정해진 선반의 정위치에 두며, 꺼낸 사람이 그 자리에 되돌린다
반입 시	물건을 새로 들일 때는 임시로 바닥에 두지 않고 보관 위치를 먼저 정한다
정기 점검	재고 담당자가 월 1 회 정리 상태와 수량을 함께 점검한다

공간이 지저분해지는 원인은 청소를 안 해서가 아니라 물건을 아무렇게나 두어서입니다. 원위치 원칙(VII. 사내 규정)이 지켜지면 별도 청소 담당이 필요하지 않습니다.

오픈과 마감의 역할 구분 — 마감은 리셋, 오픈은 완성

같은 구역이라도 밤에 할 일과 아침에 할 일이 다릅니다. 마감은 다음 날 아침 작업이 쉬워지도록 되돌려 놓는 것까지, 오픈은 고객님의 보실 상태로 완성하는 것입니다.

구분	마감 (밤)	오픈 (아침)
목적	원상복구 — 흐트러진 것을 제자리로	완성 — 고객 맞이 상태로
A 존 입구·대기석·점판대	바닥 쓸기·닦기, 테이블 정리, 점판대 먼지 제거·제품 정렬, 잡지·슬리퍼 정돈, 쓰레기 비우기	유리문·유리창 닦기, 손잡이 지문 제거, 점판대 표면·라벨 정렬, 대기석 최종 세팅
거울·유리류	물기와 약제 튼 자국만 제거	얼룩·자국 최종 점검 후 마감 닦기
기타 구역	사용한 것 원위치·물기 제거·쓰레기 비우기	먼지 점검·부족한 비품 보충

유리와 거울은 밤에 닦아도 개점 준비 과정에서 다시 손자국이 남고, 아침 자연광에서는 조명 아래 보이지 않던 얼룩이 드러납니다. 고객님의 처음 보시는 시점 직전에 마무리하는 것이 효과가 큼니다.

- 유리문 손잡이 주변처럼 손이 많이 닿는 곳은 매일 아침 닦는다

- 유리창 전체 · 디스플레이 정돈처럼 시간이 걸리는 작업은 주 1 ~ 2 회로 요일을 정해 진행한다
- 밤에 발견한 얼룩이나 파손은 아침 담당자가 알 수 있도록 마감 체크표에 남긴다

오픈 · 마감 담당 원칙

오픈 담당과 마감 담당을 다른 사람으로 나누지 않습니다. 나누면 아침에 구역이 흐트러져 있을 때 누구의 몫인지 애매해지고, 무엇보다 어제 자신이 어떻게 두고 갔는지를 본인이 마주할 기회가 사라집니다.

- 세탁실처럼 밤에 돌리고 아침에 정리하는 작업은 같은 사람이 맡아야 인수인계 없이 이어진다
- 형평성은 오픈 · 마감을 나누어 맞추지 않고, 구역 로테이션 주기로 조정한다
- 타월 · 약제 등 소모품 세팅은 시간대에 따라 담당이 다르다 (아래 참조)

소모품 세팅 담당 — 시간대별

타월 · 약제처럼 하루 종일 계속 쓰이는 것은 정해진 한 사람이 계속 채우는 구조로는 유지되지 않습니다. 영업 중에는 쓰는 사람이 채우고, 하루의 마지막 정리만 약장실 담당이 맡습니다.

시간대	담당	기준
영업 중	손이 비는 사람 또는 사용자 본인	쓰면서 줄어드는 것을 그때그때 채운다 · 마지막으로 쓴 사람이 다음 사람을 위해 채워두는 것이 원칙
마감	C 존(약장실) 담당	그날의 최종 세팅을 직접 진행한다 · 잔량 확인, 다음 날 사용분 확보, 정위치 정돈까지
오픈	C 존(약장실) 담당	마감에 세팅해 둔 상태를 확인하고 부족분만 보충한다

- 영업 중에는 "내 담당이 아니라서"가 성립하지 않는다 — 비어 있는 것을 본 사람이 채운다
- 마지막 하나를 쓴 사람은 채워두거나, 채울 수 없으면 약장실 담당에게 알린다
- 마감 세팅은 다음 날 오픈이 '확인'과 '보충'만으로 끝낼 수 있는 상태까지 맞춘다
- 기기 전원 · 음료 · 필지 등 그 밖의 영업 준비는 데스크 담당이 오픈 시 함께 확인한다

구역별 오픈 · 마감 분담

오픈은 15 분, 마감은 60 분입니다. 오픈에서 청소를 처음부터 하는 것이 아니라, 마감에서 되돌려 놓은 상태를 고객 맞이 상태로 완성하는 것이 오픈의 역할입니다.

구역	오픈 (10:00 ~ 10:15)	마감 (19:30 ~)
A 존 입구 · 대기석 점판대	유리문 · 유리창 닦기 · 손잡이 지문 제거 · 점판대 표면 닦기 및 라벨 정렬 · 소파 · 쿠션 정돈 · 잡지 정리 · 슬리퍼 정렬 · 출입 매트 확인	바닥 쓸기 · 닦기 · 테이블 정리 · 점판대 먼지 제거 · 제품 정렬 · 잡지 · 슬리퍼 회수 · 쓰레기 비우기
B 존 데스크 · 직원실	데스크 상판 정리 · POS · 카드단말 점검 · 필지 · 필기구 세팅 · 안내물 보충 · 직원실 환기	정산 후 데스크 정리 · 필지 정리 · 직원실 식사 흔적 · 쓰레기 정리 · 캐비닛 외부 정돈

구역	오픈 (10:00 ~ 10:15)	마감 (19:30 ~)
C 존 약장실 · 샴푸실	마감 세팅 상태 확인 후 부족분 보충 · 수전 물 빼기 및 온도 확인 · 샴푸 · 트리트먼트 용기 보충	샴푸대 · 배수구 머리카락 제거 · 물기 제거 · 거울 물자국 · 사용한 볼 · 브러쉬 세척 · 타월 · 약제 최종 세팅(다음 날 사용분 확보)
D 존 시술석 · 테라스	경대 거울 최종 닦기 · 시술 의자 위치 정렬 · 도구 세팅 확인 · 테라스 정돈	바닥 머리카락 쓸기 · 닦기 · 의자 · 풋레스트 닦기 · 테라스 집기 정리
E 존 화장실 · 복도 · 후문 · 세탁실	화장실 비품 보충(휴지 · 핸드워시 · 타월) · 거울 · 세면대 최종 점검 · 세탁물 개어 수납 · 방향제 확인	화장실 청소 · 소독 · 복도 바닥 · 세탁기 가동 · 후문 주변 정리
코너별 시술경대	거울 닦기 · 도구 세팅 · 서랍 정돈	고객 퇴점 시마다 즉시 정리 후 마감에 최종 체크

- 오픈에서 '청소'가 아니라 '점검과 보충'만으로 끝나야 정상이다 — 아침에 본격적인 청소가 필요하다면 전날 마감이 덜 된 것이다
- 분리수거 배출은 마감 담당조가 매일 진행하며, 구역 담당과 별개로 운영한다

스타일리스트 마감 업무 (클리닝 외)

마감은 청소만이 아닙니다. 스타일리스트는 아래 세 가지를 마친 뒤에 퇴근합니다. 클리닝이 끝났다고 마감이 끝난 것이 아닙니다.

업무	내용	시점
결제 확인	본인 담당 고객의 결제 내역이 실제 시술 내용과 일치하는지 대조	시술 종료 직후
리뷰 답글	본인 고객이 남긴 리뷰 확인 및 답글 작성	확인 후 24 시간 이내
로드맵 · 성과	그날의 성과 기록과 목표 대비 점검, 다음 날 계획 정리	퇴근 전

마감 순서 — 시술 종료 → 결제 확인 → 담당구역 · 경대 클리닝 → 리뷰 답글 · 로드맵 작성 → 퇴근

순서의 기준은 하나입니다 — 내가 하지 않으면 다른 사람이 멈추는 일이 먼저이고, 나만 늦어지는 일은 나중입니다. 결제 확인은 데스크 정산이 기다리는 일이라 맨 앞이고, 리뷰 답글은 24 시간 여유가 있어 맨 뒤입니다.

- 리뷰 답글과 로드맵은 전 구역 마감이 끝난 뒤 또는 퇴근 후에 작성해도 된다 — 다른 사람이 아직 청소 중일 때 먼저 앉지 않는다

① 결제 확인

- 시술 메뉴 누락, 추가 시술 미반영, 할인 · 쿠폰 적용 오류가 없는지 확인한다
- 차이가 있으면 당일 안에 데스크와 대조해 정정한다 — 다음 날로 넘기면 고객님께 확인드리기 어려워진다
- 확인이 끝나면 데스크 마감 정산에 회신하며, 회신 전에는 정산이 종료되지 않는다
- 본인 매출은 1 차 관리자, 2 차 디자이너가 교차 확인한다

② 리뷰 답글

- 본인 고객이 남긴 리뷰는 당일 확인하고, 24 시간 이내에 답글을 작성한다
- 좋은 리뷰일수록 구체적으로 답한다 — 같은 문장을 복사해 붙이면 성의 없음이 그대로 드러난다

- 아쉬운 리뷰에는 변명하지 않는다 — 사실 확인 → 사과 → 조치 순으로 답하고, 공개 답글에서 논쟁하지 않는다
- 자세한 설명이나 재시술 안내가 필요하면 개별 연락으로 전환한다
- 답글에 시술 내역·방문 이력 등 고객 개인정보가 드러나지 않도록 한다
- 판단이 어려운 리뷰는 혼자 답하지 말고 관리자와 상의한 뒤 작성한다

③ 목표 로드맵 · 그날 성과

기록의 목적은 보고가 아니라 본인의 성장입니다. 하루를 돌아보지 않으면 같은 아쉬움이 반복됩니다.

- 그날의 성과를 기록한다 — 고객 수, 신규·재방문 구성, 시술 구성
- 잘된 점 하나, 아쉬웠던 점 하나, 내일 바꿀 것 하나를 남긴다
- 월 목표 대비 진행 상황을 점검하고, 남은 기간에 필요한 것을 적는다
- 작성은 퇴근 전에 마친다 — 다음 날로 미루면 그날의 감각이 사라진다
- 작성된 기록은 정기 면담과 평가 시 참고 자료로 활용한다

마감 시간 인력 운영 — 코너에 고객이 남아 있을 때

마감 시간대에 가장 자주 부딪히는 상황입니다. 내 담당구역을 마감해야 하는데 코너에 고객님이 남아 계시어서 자리를 뜰 수 없는 경우입니다. 먼저 분명히 해둡니다 — 고객님이 계시면 마감 청소보다 고객 응대가 우선입니다. 크루를 붙잡아 둔 스타일리스트가 잘못된 것이 아니고, 구역에 가지 못한 크루가 태만한 것도 아닙니다.

코너 고객 수	크루 기준
0 명	즉시 담당구역 마감에 들어간다
1 명	손이 비는 구간에 한해 담당구역 마감을 진행한다 (아래 기준 참조)
2 명 이상	코너에 남는다 — 보조·샴푸가 필요한 상황이므로 마감을 위해 자리를 뜨지 않는다

서포트 요청 기준(고객 2 명 이상)과 같은 숫자를 씁니다. 상황마다 다른 기준을 두면 그때그때 판단이 달라지고, 판단이 달라지면 갈등이 됩니다.

고객이 1 명일 때 — 크루를 마감에 투입하는 기준

가장 애매한 구간입니다. 크루가 눈치를 보다 못 가기도 하고, 갔다가 고객님을 기다리게 만들기도 합니다. 판단은 크루가 아니라 담당 스타일리스트가 합니다. 크루가 "가도 될까요"를 묻게 두지 않고, 스타일리스트가 먼저 "지금 다녀오세요"라고 말해줍니다.

구분	기준
보낼 수 있는 구간	약제 방치 중·열처리 중·자연 건조 대기 중 등 손이 비고 다음 단계까지 시간이 확보된 때
보내지 않는 구간	샴푸 직전·마무리 드라이·결제 안내 직전 등 곧 손이 필요한 때
이석 시간	10 ~ 15 분 안에 마칠 수 있는 작업만 맡긴다·오래 걸리는 구역은 다음 순번으로 넘긴다
복귀 신호	무전 한 번으로 즉시 복귀한다 — "OO 쌤, 코너 복귀 부탁드립니다"

구분	기준
고객 안내	크루가 자리를 비우는 동안에도 고객님께는 반드시 멘트한다 — "고객님, OO 분 정도 두신 뒤 확인해드리겠습니다"

- 판단이 애매하면 보내지 않는다 — 고객님을 기다리게 만드는 쪽이 언제나 더 큰 손해다
- 보낸 뒤에도 고객님 상태(두피 · 온도 · 시간)는 스타일리스트가 계속 확인한다

마감 시간대의 이석 — 직급과 무관하게 같은 기준

마감 시간에 누군가는 청소를 하고 있는데 누군가는 흡연이나 휴게를 다녀오면, 그 장면 하나가 팀 분위기를 오래 흔듭니다. 규정으로 정해두면 서로 감정 상할 일이 없습니다.

- 마감 시간대(19:30 이후)에는 손이 빈 사람이 먼저 움직인다 — 직급과 무관하게 동일하게 적용한다
- 흡연 · 휴게는 본인 마감과 담당 코너 경대 정리가 끝난 뒤에 한다
- 마감 중 이석이 필요하면 반드시 무전으로 알린다 — "OO 다녀오겠습니다" (① 식사 ② 화장실 ③ 흡연)
- 담당 크루가 아직 코너에 매여 있다면, 스타일리스트가 먼저 자리를 비우지 않는다
- 마감이 모두 끝난 뒤의 휴게는 자유이며, 이 기준은 마감 시간대에만 적용된다

갈 수 없을 때는 '말없이 안 가는 것'이 아니라 '알리는 것'

문제는 못 가는 것이 아니라, 아무도 모르는 것입니다. 알리지 않으면 다른 사람은 "그 사람 안 왔네"로 받아들이고, 그 오해가 쌓여 감정이 됩니다. 한마디 무전이 그 오해를 없앱니다.

- 요청 멘트 — "OO 코너 고객 O 분 계셔서 O 존 마감 지원 요청드립니다"
- 구역마다 부담당자를 미리 정해두고, 요청이 오면 부담당자가 우선 지원한다
- 부담당자도 코너 상황으로 어려우면 침묵하지 않고 사유와 함께 응답한다 — "OO 코너 고객 2 분이라 지금은 어려울 것 같습니다"
- 지원 인원이 없으면 관리자가 조정하며, 개인끼리 부탁하고 거절하는 상황을 만들지 않는다

도운 사람은 기록으로 남긴다

계속 남의 구역까지 하는 사람이 생기는데 그것이 보이지 않으면, 결국 그 사람이 지칩니다. 보이게 만들면 조정할 수 있습니다.

- 마감 체크표에는 구역 담당자가 아니라 그날 실제로 수행한 사람의 이름을 적는다
- 관리자는 월 1 회 로테이션 시 지원 기록을 확인해 담당 배정을 조정한다
- 특정인에게 지원이 반복해서 몰리면 로테이션 주기나 구역 범위를 다시 나눈다

스타일리스트의 책임

- 마감 시간까지 크루를 코너에 붙잡아 두었다면, 시술 종료 후 해당 크루의 담당구역 마감을 함께 진행한다
- 본인 코너의 시술경대는 크루가 자리를 비운 경우 스타일리스트가 직접 정리한다
- 크루를 보내줄 수 있는 구간(방치 · 열처리 등)이 생기면 먼저 "지금 다녀오세요"라고 말해준다

마감 완료 확인 및 퇴근

마감은 개인이 끝났다고 끝나는 것이 아니라 전 구역이 완료되어야 끝납니다. 본인 구역만 마치고 먼저 나가면, 남아서 하는 사람 입장에서는 두고 간 것으로 보입니다.

순서	내용
① 구역 완료 무전	본인 구역 마감이 끝나면 즉시 무전으로 공유한다 — "O 존 마감 완료했습니다"
② 지원 확인	아직 완료 무전이 오지 않은 구역이 있으면 그곳에 합류한다
③ 전 구역 완료 보고	모든 구역의 완료 무전이 확인되면 관리자에게 보고한다
④ 관리자 최종 점검	관리자가 전 구역을 순회하며 마감 상태를 확인한다
⑤ 퇴근	관리자의 마감 완료 확인 후 퇴근한다

- 본인 구역이 끝났다는 이유로 먼저 퇴근하지 않는다 — 마감 완료 판정은 개인이 아니라 매장 단위이다
- 무전은 끝나는 즉시 한다 — 몰아서 하면 누가 어디까지 했는지 알 수 없어 지원이 늦어진다
- 점검에서 미흡한 부분이 확인되면 해당 담당자가 보완한 뒤 다시 완료 무전을 한다
- 관리자가 부재한 날은 직급장이 대신 점검하고 결과를 관리자에게 공유한다
- 불가피하게 먼저 퇴근해야 하는 경우에는 사전에 관리자 승인을 받고, 본인 구역을 대신 맡을 사람을 정한 뒤 나간다

분리수거 담당 운영

분리수거는 매일 나오지만 구역에 속하지 않아 그때그때 손이 빈 사람이 하게 되고, 그러다 보면 늘 같은 사람이 하게 됩니다. 별도 담당조를 두고 주 단위로 순환합니다.

구분	기준
담당 대상	크루 전원이 순환한다
조 편성	기본 2명 · 배출량이 많은 주(명절 전후 · 프로모션 기간)는 3명
주기	주 단위 순환 · 정기 휴무 다음 영업일에 교대한다
부담 조정	분리수거 담당 주간에는 A ~ E 존 담당을 면제하거나 부담이 적은 구역으로 조정한다
교대 방법	교대일에 이전 조가 보관 상태와 배출 일정을 확인해주고 넘긴다 — 말없이 바뀌지 않는다
담당 부재	담당자가 코너에 매여 있으면 손이 빈 사람이 대신하며, 이때는 직급을 따지지 않는다

담당을 정하는 이유는 책임을 지우기 위해서가 아니라, 아무도 신경 쓰지 않는 일이 생기지 않게 하기 위함입니다.

역할 구분 — 분리는 각 구역, 배출은 담당조

헛갈리기 쉬운 부분이라 나눠 둡니다. 분리는 각 구역 담당자가, 그것을 모아 밖으로 내다 버리는 것은 분리수거 담당조가 합니다.

구분	하는 일
구역 담당자	본인 구역에서 나온 것을 품목별로 분리해 지정 위치에 모아둔다 · 섞인 채로 두지 않는다

구분	하는 일
분리수거 담당조	각 구역에 모인 것을 걷어 매일 외부로 배출한다

분리수거 진행 기준

- 배출은 매일 진행한다 — 양이 적더라도 다음 날로 넘기지 않는다
- 마감 4 단계에서 각 구역을 돌며 걷은 뒤 한 번에 배출한다
- 동선 — 홀을 가로지르지 않고 후문 동선을 이용하며, 고객님이 계실 때는 이동하지 않는다
- 걷을 때 잘못 분리된 것이 보이면 그 자리에서 바로잡고, 반복되면 해당 구역 담당자에게 알린다
- 배출 후 수거함 주변을 정리하고, 마감 체크표에 배출 완료를 체크한다

미용실 폐기물 분리 기준

각 구역 담당자가 분리할 때 기준으로 삼습니다. 일반 분리수거와 다른 품목이 있어 매번 헛갈리는 부분이라 아래로 통일합니다.

품목	처리 방법
머리카락	일반 쓰레기 (종량제 봉투) · 물기를 털어 봉해서 배출한다
염모제 튜브 · 산화제 통	잔여 약제를 비우고 행군 뒤 플라스틱 · 캔으로 분리 · 내용물이 남은 채로 배출하지 않는다
펌제 · 중화제 용기	동일하게 행군 뒤 분리 배출 · 냄새가 남지 않도록 밀봉
염색 사용 후 호일 · 랩	약제가 묻어 있으면 일반 쓰레기 · 깨끗하면 비닐류
일회용 장갑 · 목수건	일반 쓰레기
제품 공병 (샴푸 · 트리트먼트)	내부를 행군 뒤 플라스틱 · 펌프는 분리하여 별도 배출
박스 · 종이	테이프와 송장을 제거한 뒤 접어서 종이류

※ 약제가 남은 용기를 그대로 배출하면 수거가 거부되거나 매장으로 되돌아옵니다. 행구는 것까지가 배출입니다.

애초에 물리지 않게 하는 것

마감 갈등의 대부분은 마감 시간에 할 일이 몰려서 생깁니다. 미리 덜어두면 부딪힐 일 자체가 줄어듭니다.

- 시술경대는 마감에 몰아서 하지 않고, 고객님이 퇴점하실 때마다 그 자리에서 즉시 정리한다
- 데스크는 마감 시간대에 한 코너로 예약이 물리지 않도록 코너별로 분산 배치한다
- 비접점 구역(직원실 · 세탁실 · 약장실 등)은 19:30 부터 미리 끝내둔다

갈등이 생기면

- 마감 시간대에는 서로 조율하려 하지 말고 관리자에게 알린다 — 지친 상태에서 오간 말은 오래 남는다
- 누가 안 했는지가 아니라 왜 못 했는지를 먼저 확인한다
- 반복되는 상황은 개인의 문제가 아니라 배정의 문제로 보고, 회의에서 기준을 다시 정한다

마지막 고객이 계실 때 하지 않는 것

마감 중이라는 사실이 고객님께 전달되는 순간, 그날의 서비스는 마무리가 아니라 재촉으로 기억됩니다.

- 청소기·의자 끄는 소리 등 소음이 나는 작업은 하지 않는다
- 락스·세제 등 냄새가 강한 약품은 사용하지 않는다
- 고객님 주변에서 쓸기·닦기를 시작하지 않는다
- 대기석 정리, 잡지·슬리퍼 회수는 고객님이 퇴점하신 뒤에 한다
- 분리수거물을 홀을 가로질러 옮기지 않는다 — 후문 동선을 이용한다
- "마감이라서", "이제 문 닫아요" 같은 말을 고객님 들리는 곳에서 하지 않는다

진행 기준과 관리

- 담당 배정 — 월 1 회 로테이션. 청소담당 휴무 시 전날 마감 청소, 다음날 부담당자가 체크
- 체크리스트 — 전체 체크리스트 + 구역별 체크리스트로 관리하며, 청소를 했는지가 아니라 제대로 했는지를 확인
- 체크 단계 — 1 차 담당자 → 2 차 직급장 → 3 차 관리자
- 오토체크 — 구역별 담당자가 설정된 시간대마다 2 청 3 정을 실시하고 사인, 관리자가 순회하며 점검

클리닝의 목적과 가치

깔끔한 이미지로 고객 만족을 극대화하고, 효율적인 공간 활용과 팀워크·소속감을 높이는 것이 목적입니다. (고객: 쾌적함·깨끗함·안심·편안함 / 직원: 긍정·팀웍·서비스력 향상)

4. 안전사고 대응 (화상, 알레르기, 피부 트러블 등)

사고는 발생 여부보다 대응 속도와 태도로 평가됩니다. 숨기거나 축소하지 않고, 즉시 알리고 조치하는 것이 원칙입니다.

공통 대응 원칙

- 즉시 중단 — 이상 반응이 확인되면 시술을 즉시 멈춘다
- 즉시 보고 — 담당자가 혼자 판단하지 않고 관리자에게 바로 알린다
- 사실대로 안내 — 고객에게 상황을 숨기지 않고 정확히 설명한다
- 기록 — 발생 시각·상황·조치 내용·사용 약제를 반드시 기록한다
- 사후 확인 — 당일 또는 익일 고객 상태를 확인하는 연락을 진행한다

상황별 조치

상황	즉시 조치
두피 따가움·열감	시술 중단 → 즉시 세척 → 두피 상태 확인 → 관리자 보고
화상 (열기구·온수)	즉시 차가운 물로 냉각 (10 분 이상) → 물집은 터뜨리지 않음 → 병원 안내
약제 알레르기 반응	즉시 세척 → 반응 부위 확인 → 병원 진료 안내 → 사용 약제 정보 전달
눈에 약제 유입	비비지 않도록 안내 → 다량의 물로 15 분 이상 세척 → 즉시 병원 이송

상황	즉시 조치
가위 · 클리퍼 상처	지혈 → 소독 → 밴드 처치 → 상태에 따라 병원 안내
미끄러짐 · 낙상	무리하게 일으키지 않음 → 상태 확인 → 필요 시 119 신고
기기 과열 · 누전	전원 차단 → 사용 중지 표시 → 관리자 보고 후 점검

예방 관리

- 열기구는 사용 전 온도를 확인하고, 고객 두피에 직접 닿지 않도록 한다
- 샴푸 시 물 온도를 반드시 확인하고 고객에게 물어본다
- 신규 고객·민감성 고객은 시술 전 알레르기 이력을 확인한다
- 바닥에 물기·잔모가 있으면 즉시 제거한다
- 구급함은 지정 위치에 비치하고, 월 1 회 내용물과 유효기간을 점검한다

병원 이송이 필요한 사고는 관리자가 동행하며, 발생 즉시 원장에게 보고합니다. 비상 연락처는 「VIII. 부록-비상 연락망」을 참조합니다.

CHAPTER V

재고 및 제품 관리

- 재고 관리 기본 원칙
- 발주 절차 및 승인
- 제품 진열 · 보관 기준

V. 재고 및 제품 관리

재고 관리는 단순한 물품 정리가 아니라, 고객에게 약속한 시술을 언제든지 차질 없이 제공하기 위한 준비입니다. 약제가 없어 시술이 지연되거나 대체되는 순간, 고객이 느끼는 것은 '재고 부족 이 아니라' 준비되지 않은 매장입니다.

1. 재고 관리 기본 원칙

- 선입선출(FIFO) — 먼저 입고된 제품을 먼저 사용한다. 신규 입고분은 항상 뒤쪽·아래쪽에 배치한다
- 정위치 관리 — 모든 품목은 지정된 자리에 두며, 사용 후 즉시 원위치한다
- 적정 재고 유지 — 품목별 최소 보유 수량(안전재고)을 정해두고, 그 이하로 떨어지면 즉시 발주 요청한다
- 실사용 기록 — 개봉일·사용 시작일을 표기하여 유통기한과 개봉 후 사용기한을 함께 관리한다
- 책임 구분 — 구역별·품목별 담당자를 지정하고, 담당자가 주기적으로 상태를 점검한다

2. 소모품 재고 관리

품목 구분 및 점검 주기

구분	주요 품목	점검 주기	담당
약제류	펄제·중화제·염모제·산화제·탈색제·클리닉제	주 1 회 + 수시	재고체크 담당자
샴푸/케어	샴푸·트리트먼트·두피케어·앰플	주 1 회	재고체크 담당자
시술 소모품	로트드·호일·랩·폼지·장갑·붓·볼	주 1 회	코너 담당자
린넨류	수건·가운·페브·어깨보	매일 (2 시간 단위)	담당 디자이너
고객 응대용품	음료·컵·티슈·잡지·슬리퍼	매일	데스크 담당자
매장 비품	청소용품·세제·문구·소독용품	월 1 회	관리자

점검 주기는 기본 기준이며, 성수가 이벤트 기간에는 관리자 판단으로 주기를 단축합니다.

일일 재고 점검

- 아침 조회 마무리 직후, 재고체크 담당자가 즉시 재고 점검을 진행한다
- 점검 결과 부족 품목이 확인되면 당일 중 관리자에게 보고한다
- 린넨류(수건·가운·페브)는 영업 중 2 시간 단위로 순환 점검한다
- 마감 시 익일 시술 예약 기준으로 필요한 약제·소모품이 확보되어 있는지 확인한다

3. 발주 절차

발주 프로세스

단계	내용	담당
① 수량 체크	품목별 현재 재고와 안전재고 기준을 대조	재고체크 담당자
② 발주 요청	부족 품목을 발주 요청서(또는 지정 단톡방)에 정리하여 제출	재고체크 담당자
③ 발주 승인	요청 내역·수량·금액의 적정성을 확인 후 승인	관리자

단계	내용	담당
④ 발주 실행	거래처에 발주 진행 및 입고 예정일 확인	관리자
⑤ 입고 검수	수량·품목·유통기한·파손 여부 확인 후 인수	재고체크 담당자
⑥ 배치	선입선출 원칙에 따라 지정 위치에 정리	재고체크 담당자

발주 기준

- 정기 발주 — 주 1 회 지정 요일에 정기 발주를 진행한다
- 긴급 발주 — 안전재고 이하로 떨어졌거나 예약된 시술에 필요한 품목이 부족한 경우, 주기와 무관하게 즉시 요청한다
- 발주는 반드시 관리자 승인 후 진행하며, 개인이 임의로 발주하지 않는다
- 신규 제품 도입은 원장·점장 협의를 거쳐 결정한다

입고 검수 시 확인 사항

- 발주 내역과 실제 입고 품목·수량이 일치하는가
- 유통기한이 충분히 남아 있는가 (잔여기간이 짧은 제품은 반품 또는 우선 사용 처리)
- 용기 파손·누액·라벨 훼손이 없는가
- 검수 완료 후 입고 내역을 기록하고 관리자에게 보고한다

4. 약제 및 제품 보관 기준

- 약제는 직사광선을 피해 서늘하고 통풍이 잘 되는 약제장에 보관한다
- 염모제·산화제·탈색제는 분리 보관하며, 산화제는 반드시 밀폐 상태를 유지한다
- 개봉한 제품은 개봉일을 라벨에 표기하고, 개봉 후 권장 사용기한 내에 소진한다
- 유통기한이 임박한 제품은 앞쪽에 배치하고 '우선 사용' 표시를 한다
- 고객 판매용 제품과 시술용 제품은 별도 구역에 구분하여 보관한다
- 소분·혼합한 약제는 방치하지 않고, 시술 종료 후 즉시 처리한다

화학제품의 안전한 취급·폐기 기준은 「IV. 위생 및 안전 관리」를 함께 참조합니다.

5. 제품 판매(리테일) 안내

리테일의 목적

리테일 판매의 목적은 매출이 아니라 시술 결과의 지속입니다. 매장에서 완성한 스타일과 모발 상태가 집에서도 유지되도록 돕는 것이 홈케어 제안의 본질이며, 이는 곧 재방문과 신뢰로 이어집니다.

제안 원칙

- 진단 기반 제안 — 고객의 모발·두피 상태를 확인한 근거를 바탕으로 제안한다
- 필요한 것만 — 판매를 목적으로 한 과잉 권유는 하지 않는다. 신뢰가 최우선이다
- 사용법까지 안내 — 제품명만 전달하지 않고, 사용 시점·사용량·사용 순서를 함께 설명한다

- 부담 주지 않기 — 고객이 망설이면 정보만 전달하고 결정은 고객에게 맡긴다

제안 타이밍

시점	제안 내용
상담 시	모발·두피 진단 결과를 설명하며 홈케어 필요성을 자연스럽게 언급
시술 중	사용 중인 제품의 효과와 원리를 설명 (제품 체험 기회)
마무리 시	오늘 시술 결과를 유지하기 위한 구체적 홈케어 방법 안내
결제 시	구매 의사가 있는 경우에만 안내, 강권하지 않음

판매 관리

- 판매 제품은 시술용 재고와 분리하여 관리하고, 판매 시 즉시 재고에서 차감한다
- 진열 제품은 항상 청결하게 유지하고, 테스트는 별도로 구분한다
- 판매 후 사용법 안내를 반드시 진행하고, 고객 차트에 구매 이력을 기록한다
- 교환·환불 요청 시 임의로 처리하지 않고 관리자에게 보고 후 진행한다

6. 재고 실사 및 손실 관리

- 월 1 회 정기 재고 실사를 진행하고, 장부 수량과 실물 수량을 대조한다
- 차이가 발생한 경우 원인을 파악하여 기록하고 관리자에게 보고한다
- 파손·변질·유통기한 경과로 폐기한 품목은 반드시 폐기 사유와 함께 기록한다
- 재고 손실이 반복되는 품목은 원인을 분석하여 보관 방식·발주 수량을 조정한다

실사 주가·기록 양식 및 로스율 관리 기준은 매장 운영 상황에 맞춰 별도로 확정합니다.

CHAPTER VI

신입 직원 교육

- 수습 기간 및 OJT 프로세스 · 멘토-멘티 시스템
- 선배의 지도 원칙 — 안 되는 이유를 먼저 나눈다
- 레벨별 커리큘럼 (토탈파트 · 맨즈파트)
- 성장일지 작성
- 모델작업 진행 기준

VI. 신입 직원 교육

1. 수습 기간 및 OJT 프로세스

교육 목표

누구나 디자이너가 되지만, 누구나 최고의 디자이너가 되지는 않습니다. 우리의 목표는 고객으로부터 신뢰와 인정을 받고, 나아가 존경받는 디자이너로 성장하는 것입니다.

교육 방향 — 5 대 경쟁력

- 인성
- 서비스
- 소통
- 팀워크
- 기술

휴에이치 크루인재양성 교육의 3 대 요소

- 현장성 — 현장 중심의 실전 내용
- 전문성 — 체계적인 전문지식 습득과 표현력
- 다양성 — 공감력과 사고력, 창의성 개발

멘토-멘티 시스템

신입 크루가 입사하면 두 명의 멘토가 배정됩니다. 한 사람에게 전부 맡기지 않는 이유는, 배워야 할 것이 서로 성격이 다르기 때문입니다. 코너에서 익히는 것과 매장 전체에서 익히는 것은 알려줄 수 있는 사람이 다릅니다.

멘토	누가 맡는가	알려주는 영역
메인 코너 멘토	배정된 코너의 담당 스타일리스트	고객 응대와 시술에 관한 것 — 입점 · 안내 · 상담 보조 · 샴푸 · 시술 보조 · 마무리 · 퇴점, 코너 운영 방식, 서포트 요청 방법
크루 멘토	크루 중 선임 (통상 크루장)	매장 환경과 전반적인 기준 — 동선과 공간, 담당구역과 클리닝, 마감 순서, 용모복장, 무전 사용, 개인 물품 · 원위치 등 생활 규칙
관리자 (서비스 담당)	매장 관리자	서비스 기준 전반 — 응대 언어, 자세 · 표정 · 시선, 전화 응대, 컨디션 서비스, 클레임 대응 · 전 직원 공통 기준의 최종 확인

멘토가 세 명이지만 신입이 세 사람을 구분해 물을 필요는 없습니다. 구분은 가르치는 쪽의 몫입니다.

- 두 멘토는 서로 겹치지 않는 영역을 맡되, 주 1 회는 신입의 상태를 서로 공유한다
- 신입이 같은 것을 두 사람에게 다르게 들으면 혼란만 커지므로, 기준이 다를 때는 관리자에게 확인한 뒤 통일해 전달한다

- 신입은 모르는 것이 어느 쪽인지 몰라도 된다 — 누구에게 물어도 되고, 받은 사람이 맞는 멘토에게 연결한다

시술 중 서비스의 담당 체계

시술이 진행되는 동안의 서비스는 그 코너 안에서 이루어집니다. 담당이 명확해야 신입이 누구의 기준을 따라야 할지 헷갈리지 않습니다.

구분	담당
시술 중 서비스 전반	해당 코너 — 담당 스타일리스트와 배정 크루가 함께 진행한다
서비스 기준 지도	관리자(서비스 담당)
관리자 부재 시	해당 코너의 메인 스타일리스트가 담당한다

지도 권한의 범위 — 타 코너 스타일리스트

서포트로 다른 코너를 도울 때, 도움과 지도는 다릅니다. 손을 보태는 것은 언제나 환영이지만, 그 크루의 기술을 지도하는 것은 담당 스타일리스트의 몫입니다.

구분	기준
가능	서포트와 도움 · 지금 이 상황에서 필요한 안내 · 담당 스타일리스트에게 전하는 피드백
불가	기술적 간섭 — "왜 그렇게 해?", "이게 맞는데"처럼 담당의 기준을 부정하는 표현
불가	아직 교육을 이수하지 않은 시술을 맡기거나, 알려준다는 이유로 고객님께 진행하게 하는 것

- 다르게 하고 있는 것이 보이면 그 자리에서 크루에게 말하지 않고, 담당 스타일리스트에게 전한다
- 기준이 실제로 다르다면 개인 간에 정하지 말고 관리자에게 확인해 통일한다

미이수 시술을 맡기면 안 되는 이유

호의로 시작되는 경우가 대부분입니다. "이왕 배우는 김에", "내가 알려줄게"에서 시작하지만, 결과는 그 크루가 감당하게 됩니다.

- 고객님은 교육 중이라는 사실을 모르신다 — 돈을 내고 완성된 시술을 받으러 오신 자리이다
- 이수하지 않은 시술은 결과를 책임질 수 없다 · 문제가 생기면 그 크루도, 담당 스타일리스트도, 매장도 감당하기 어려워진다
- 교육 순서에는 이유가 있다 — 앞 단계를 건너뛰면 왜 그렇게 하는지 모른 채 손동작만 익히게 되고, 잘못된 습관이 먼저 굳는다
- 담당 스타일리스트가 모르는 사이 다른 기준을 배우면, 그 크루는 누구 말을 따라야 할지 혼란스러워지고 코너 기준이 흔들린다
- 클레임이 발생했을 때 책임 소재가 불분명해져, 결국 가장 약한 위치에 있는 사람이 감당하게 된다

가르치고 싶은 마음이 들 때는 담당 스타일리스트에게 먼저 말합니다. 그 크루가 지금 어디까지 배웠는지는 담당만 알고 있습니다.

적응 기간 구분

기간	구분	목표
입사 ~ 1 개월	적응 기간	매장 환경과 하루 흐름에 익숙해지는 단계 · 이 기간에는 속도보다 기준을 정확히 아는 것을 우선한다 · 성장일지를 매일 작성한다
1 개월 ~ 3 개월	적응 완료 기간	배운 기준을 스스로 지킬 수 있는 단계 · 멘토의 확인 없이도 담당구역과 기본 응대를 수행할 수 있는 상태를 목표로 한다

- 1 개월 시점에 멘토 두 명과 관리자가 함께 중간 면담을 진행한다
- 3 개월 시점에 적응 완료 여부를 확인하고, 미흡한 부분은 기간을 연장하지 않고 항목별로 보완한다
- 이 기간의 미흡은 대부분 아직 알려주지 않았거나 해볼 기회가 없었던 것이다 (VI-2 「선배의 지도 원칙」 참조)

성장일지 — 첫 1 개월

- 입사 후 1 개월 동안 메인 코너에서 매일 작성한다
- 코너 멘토가 매일 확인하고 피드백을 남기며, 크루 멘토는 주 1 회 내용을 함께 본다
- 작성 목적은 검사가 아니라 본인이 무엇을 배웠고 무엇이 남았는지를 스스로 정리하는 것이다

서식과 세부 작성 기준은 이 장의 「성장일지 작성」 항목과 「VIII. 부록 - 각종 서식」을 참조합니다.

멘토가 지켜야 할 것

- 한 번에 하나씩 알려준다 — 첫 주에 모든 것을 알려주면 아무것도 남지 않는다
- 알려준 뒤에는 반드시 한 번 해보게 하고, 다음 날 확인한다
- 신입 앞에서 다른 직원이나 매장 기준을 부정적으로 말하지 않는다 — 첫 한 달에 들은 말이 그 사람의 기준이 된다
- 멘토 본인이 기준을 지키지 않으면 어떤 교육도 전달되지 않는다
- 감당하기 어려운 상황은 혼자 끌어안지 말고 관리자에게 공유한다

크루 성장 과정 — 두 개의 트랙

크루(같은 배를 타고 같은 곳을 향해 가는 동료)는 소속 파트에 따라 두 가지 성장 트랙 중 하나로 운영됩니다.

직급 명칭(비기너·러너·챌린저·JD)은 공통이며, 기간과 커리큘럼이 다릅니다.

구분	토탈파트 트랙	맨즈파트 트랙
대상	남녀 시술을 모두 담당하는 크루	남성 시술을 전담하는 크루
기간	24 개월 (24 단계 · 72 회차)	12 개월
직급 구성	5 직급 · 8 레벨 (비기너 ~ SD)	4 직급 (비기너 ~ JD)
커리큘럼 중심	여성 커트·펌·컬러 + 남성 시술 전반	맨즈 펌 · 맨즈 컷 · 맨즈 토탈 중심

토탈파트 크루 성장 과정 (5 직급 · 8 레벨 · 24 개월)

비기너·러너·챌린저 3 개 직급은 각각 주니어/시니어로 나뉘어 총 8 레벨로 운영됩니다.

직급	레벨 구분	의미 · 역할
비기너	주니어 / 시니어	늘 생기 발랄하고 도전하는
러너	주니어 / 시니어	시야를 넓히며 달려가는
챌린저	주니어 / 시니어	융합과 조화를 이루며 모범이 되는
JD	단일 레벨	전문가로 신뢰를 쌓아가는
SD	시니어	전문가로 깊이를 채우는

비기너 주니어 → 비기너 시니어 → 러너 주니어 → 러너 시니어 → 챌린저 주니어 → 챌린저 시니어 → JD → SD 순으로 총 8 레벨을 거쳐 성장합니다.

맨즈파트 크루 성장 과정 (4 직급 · 12 개월)

맨즈파트는 남성 시술 전담 트랙으로, 12 개월 동안 4 개 직급을 거쳐 성장합니다. 각 직급은 3 개월 과정으로 운영됩니다.

직급	기간	주요 커리큘럼
비기너	1 ~ 3 개월	스타트, 샴푸·마사지, 핸드드라이, 기본 서비스, 인성·철학, 콜드·열 프로세스
러너	4 ~ 6 개월	맨즈펌 (쉐도우펌 · 아이롱 · 스피너 · 오버랩벽돌), 히피펌 · 빈티지펌
챌린저	7 ~ 9 개월	맨즈컷 이론(리프트컷·베이스컷), 새치컬러, 맨즈토탈(세미리프+ 아이롱, 시스루덴디 등)
JD	10 ~ 12 개월	맨즈토탈 심화(가일·애즈·드롭·숏가일), 크롭컷, 슬릭백언더컷, 탈색, 두피학, JD 시작교육

JD 시작교육에는 고객 배치, JD 역할, 모델 작업, 마케팅, 외부 교육, 인티 활용 안내가 포함됩니다. 주차별 세부 커리큘럼은 별도 교육 자료를 참조합니다.

토탈파트 승급 테스트

토탈파트는 24 개월 8 레벨 과정으로, 각 단계마다 승급 테스트를 거쳐 다음 레벨로 올라갑니다. 평가 항목·배점·준비물·시간 기준은 맨즈파트와 동일한 형식으로 관리하며, 세부 기준은 확정되는 대로 이 항목에 반영합니다.

[확정 예정 — 레벨별 평가 항목 및 배점 / 합격 기준 / 준비물 / 위그 테스트 시간 기준]

맨즈파트 JD 승급 테스트

맨즈파트 크루가 JD 로 올라가기 위해 거치는 최종 평가입니다. 남성 시술 전담 기준으로 진행하며, 배운 것을 실제 시간 안에 완성할 수 있는지를 봅니다.

평가 항목 및 배점

평가 항목	배점	내용
업무 평가	20%	평소 근무 태도 · 서비스 · 클리닝 · 마감 이행 등 현장 수행 전반
위그 평가	30%	위그를 사용한 실제 시술 (작품 수는 별도 공지)
모델 테스트	30%	실제 모델 2 명 대상 시술
포트폴리오 (PPT)	10%	본인 작품과 과정을 정리해 제출

- 합격 기준 — 총점 80 점 이상

- 배점 합계가 90%인 것은 남은 10%가 별도 항목으로 운영되기 때문이며, 세부 기준은 교육 담당자가 안내한다

※ 위그 평가의 작품 수는 아직 확정되지 않았으며, 확정되는 대로 이 항목을 갱신합니다.

준비물

구분	내용
모델	2명 — 일반펌 1명 · 열펌 1명
약제	스타일에 맞는 약제 일체 — 일반펌제 · 열펌제 · 다운펌제 · 전처리제 · 후처리제 등
위그	비너스 인모 100% (위그 테스트에서 실제 시술을 진행하기 위함)
커트 도구	각종 커트 도구
개인 시술 도구	파지 · 매직기 · 아이롱기 등

- 준비물은 본인이 준비하며, 테스트 당일 이전에 상태를 미리 점검한다
- 모델 섭외는 「VI-6. 모델작업」의 섭외 기준을 동일하게 적용한다

위그 테스트 시간 기준

아래 시간은 방치 시간을 제외한 총 소요 시간입니다. 커트 · 약도포 등 단계별로 따로 계측하지 않고, 전체 완성까지의 시간으로 봅니다.

스타일	총 시간 (방치 제외)	구성
전체 펌 스타일	1시간 20분	커트 30분 → 약도포 10분 → 와인딩 20분 → 마무리 20분 (건조 · 재커트 · 스타일링)
디자인 다운펌 스타일	1시간	커트 30분 → 약도포 10분 → 마무리 20분 (건조 · 재커트 · 스타일링)

- 구성에 적합한 시간은 배분의 기준이며, 단계마다 개별로 계측하지 않는다
- 정해진 총 시간을 넘기면 감점되므로, 준비 단계에서 시간 배분을 미리 연습한다
- 방치 시간에는 다음 단계 준비와 도구 정리를 함께 진행한다

교육 시스템 개요

- 이론 20~30% / 실기 70~80% 비율로 진행하며, 신입은 기본 기술을 먼저 익히고 이후 기본 이론을 학습하는 현장 중심 방식입니다.
- 주요 과목 — 스타트(첫교육), 인성/철학, 팀웍, 서비스, 샴푸와 마사지, 콜드펌, 열펌, 스타일링, 컬러, 남성펌, 남성커트, 여성커트, 모발학/클리닉, 두피학/클리닉
- 월 3회(회당 3시간) 정기 교육 + 3개월차 4째 주 승급테스트로 진행됩니다.

주차별 세부 커리큘럼표(24개월 차)는 별도 교육 자료로 관리합니다.

입사 유형별 교육 시작 기준

- 무경력자 — 입사 즉시 교육 시작 (단, 3·4째 주 입사 시 다음 달부터 시작)

- 경력 입사자 — 인정받은 레벨부터 교육 시작. 이전 레벨 과정은 본인 희망 시 별도 교육비로 신청 가능하며, 부족한 과정은 플러스 교육(별도 교육비)으로 보완
- 월별 교육 스케줄은 교육관리 담당자가 작성·공지·게시합니다.

2. 선배의 지도 원칙 — 안 되는 이유를 먼저 나눈다

이 장은 후배를 가르치는 모든 선배(멘토·담당 스타일리스트·직급장·관리자)를 위한 기준입니다. 클리닝뿐 아니라 서비스·응대·마감 등 이 매뉴얼의 모든 기준에 동일하게 적용합니다.

후배가 기준으로 하지 못할 때, 그것을 곧바로 태도의 문제로 보면 대부분 틀립니다. 안 되는 데에는 세 가지 이유가 있고 각각 해야 할 일이 완전히 다릅니다. 구분하지 않고 같은 말을 하면 문제는 그대로 남고 사람만 잃습니다.

세 가지 유형

유형	겉으로 보이는 모습	확인 방법	선배가 할 일
① 모른다	아예 하지 않거나 엉뚱하게 한다	"어떤 상태가 완료인지 설명해줄래요?"라고 물어본다	가르친다 — 말로 설명하지 말고 한 번 같이 해본다
② 알지만 못한다	하려다 말거나 매번 미완성으로 끝난다	그때의 시간·고객 수·코너 상황을 확인한다	환경을 바꿔준다 — 순서·배치·시간을 조정한다
③ 알면서 안 한다	여유로운 상황에서도 하지 않는다	①과 ②가 아닌 것이 확인된 경우에만 해당한다	그때 처음으로 태도의 문제로 다룬다

- 순서를 지킨다 — ①과 ②를 확인하기 전에 ③으로 단정하지 않는다
- 대부분은 ①이거나 ②이다. 특히 입사 3개월 이내는 거의 전부 ①이다
- ③으로 단정했는데 사실 ①이었다면, 그 후배에게는 억울함만 남고 배우는 것은 없다

① 모를 때 — 가르치는 방법

- 말로 설명하지 말고 한 번 같이 해본다 — 완료된 상태를 눈으로 보여주는 것이 가장 빠르다
- "이거 알죠?"라고 묻지 않는다 — 후배는 모른다고 답하기 어렵다. "어떻게 하는지 한번 보여줄래요?"로 묻는다
- 한 번에 하나만 알려준다 — 여러 개를 동시에 지적하면 아무것도 남지 않는다
- 왜 그렇게 하는지 이유를 함께 말한다 — 이유를 알면 응용이 되고, 모르면 그 상황에서만 한다
- 알려준 뒤에는 다음 날 한 번 확인한다 — 확인하지 않으면 알려준 것이 아니라 말한 것에 그친다

② 알지만 못할 때 — 환경을 바꾸는 방법

- 시간이 없어서 못 한 것을 태도로 다루지 않는다 — 가장 흔하고, 가장 억울한 오해이다
- 순서를 바꾸거나 인원을 조정하거나, 필요하면 기준 자체를 현실에 맞게 다시 정한다
- 지킬 수 없는 기준이 문서에 남아 있으면, 그 기준 하나가 아니라 나머지 기준까지 함께 무시된다
- 본인이 조정할 수 없는 범위라면 직급장 또는 관리자에게 올린다

③ 알면서 하지 않을 때 — 말하는 방법

- 사람이 아니라 상태와 사실로 말한다 — "왜 안 했어요"가 아니라 "여기가 이런 상태입니다"
- 다른 사람 앞에서 지적하지 않는다 · 고객님 앞에서는 어떤 경우에도 하지 않는다
- 한 번 말한 뒤에는 같은 일로 반복해서 언급하지 않는다 — 기록으로 남기고 정해진 단계에 따라 진행한다
- 혼자 끌어안고 반복해서 말하면 개선은 없고 관계만 상한다 · 반복되면 직급장 · 관리자와 공유한다

지적하기 전에 선배가 먼저 확인할 것

아래 세 가지를 스스로 확인한 뒤에 말합니다. 이 중 하나라도 아니라면, 문제는 후배가 아니라 우리 쪽에 있습니다.

확인	내용
알려준 적이 있는가	기준을 명확히 전달한 적이 없다면, 그것은 지적할 일이 아니라 알려줄 일이다
내가 지키고 있는가	선배가 지키지 않는 기준은 후배도 지키지 않는다 · 말보다 그날 본 장면이 기준이 된다
누구를 위한 말인가	후배를 위한 말인지, 내 감정을 푸는 말인지 스스로 확인한다 · 후자라면 지금은 말하지 않는다

가르치는 일은 알려주는 것에서 끝나지 않고, 할 수 있는 환경을 만들어주는 것까지입니다. 후배가 못 하고 있다면 그중 무엇이 빠졌는지를 먼저 봅니다.

3. 필수 숙지 사항 체크리스트

교육생 기본자세 및 준수사항

- 시간을 반드시 엄수한다. (매장 근태와 동일 적용)
- 용모 복장을 준수한다. (모자 착용 금지)
- 본인 소지품은 지정 장소에 정리정돈한다. (가방·백·옷 등)
- 준비물은 빠짐없이 준비한다.
- 책상 위에는 필기도구만 올려놓는다.
- 핸드폰은 무음으로 놓는다.
- 항상 바른 자세를 유지한다.
- 강의에 집중하고 열의를 갖는다. (졸음이 올 시에는 자리에서 일어선다)
- 교육 후 2 청 3 정을 실시하고 점검한다.

신입 멤버 공통 교육 항목

- 스타트(첫교육) — 일일업무프로세스, 멘토배치, 코너배치, 동선과 공간, 약제사용, 클리닝(담당구역·청소법·체크법), 개인업무(담당내용·체크법), 작업준비 안내(제품·도구), 용모복장, 무전기 사용, 작업 시 기본자세, 개인 성장일지 작성

- 인성/철학 — 미용이란(왜/무엇), 목적, 사명, 고객철학, 소통철학, 팀워크철학, 기술철학, 사훈/슬로건, 9 계명
- 팀워크 — 팀 목표 설정, 팀 미팅/보고서, 업무 제안서, 코너 교육 일정표, 직급별 회의/보고
- 서비스 — 기본 서비스, 입점 서비스, 시술 서비스, 마무리 서비스, 퇴점 서비스

성장일지 작성 (입사 후 1 개월)

신입 멤버는 입사 후 1 개월 동안 매일 성장일지를 작성합니다. 평가를 위한 검사가 아니라, 처음 배우는 것들을 놓치지 않고 내 것으로 만들기 위한 기록입니다.

작성 목적

- 배운 것을 그날 정리하여 기억이 아닌 기록으로 남긴다
- 스스로의 성장을 눈으로 확인하며 자신감을 쌓는다
- 모르는 것과 어려운 점을 드러내어, 멘토와 관리자가 제때 도울 수 있게 한다
- 한 달 뒤 처음과 지금을 비교하며 성장의 방향을 함께 점검한다

작성 및 확인 기준

구분	내용
작성 대상	입사 1 개월 이내의 신입 멤버 전원
작성 주기	매일 1 회 (마감 후 또는 퇴근 전)
작성 항목	오늘 배운 것 / 잘한 점 / 부족했던 점 / 궁금한 점 / 내일의 목표
1 차 확인	멘토 — 매일 확인 후 피드백 작성
2 차 확인	직속 관리자 — 주 1 회 확인 및 코멘트
최종 점검	1 개월 종료 시 관리자 면담을 통해 전체 내용을 함께 리뷰

성장일지는 1 개월 종료 후에도 본인이 보관하며, 이후 레벨별 평가와 면담 시 참고 자료로 활용합니다. (서식은 「VIII. 부록 - 각종 서식」 참조)

4. 평가 및 정규 전환 기준

평가 항목과 내용

평가항목	평가내용	평가지기	평가담당
업무 평가	서비스·팀워크·소통·인성 (기술 제외 현장 업무 실력)	매월 1 회 (주 1 회 이상 평가 후 총합)	리더 50% · 관리자 20% · 메인디자이너 30%
교육 평가	교육 중 태도·근태, 수행과제 제출	매 회차	담당 강사
기술 평가	위그 테스트, 모델 테스트(남성/여성)	3 개월마다	심사위원
발표 평가	교육 핵심 내용 정리 발표 (PPT)	3 개월마다	심사위원
재방울 평가	JD 기간 중 신규 대비 재방 고객 비율	디자이너 테스트 시	담당 관리자

합격 기준

- 인증 합격 기준 — 비기너~시니어 JD 80%, JD/SD 85%

- 우수 합격 기준 — 90% 이상 (SD·디자이너는 95% 이상)
- 불합격 시 재응시 — 1~3 개월 뒤 선택 응시

직급·레벨별 세부 평가 항목 비율(업무/지필/기술/포트폴리오/재방울 평가 가중치)은 별도 평가표를 참조합니다.

인증식

- 일정 — 테스트 다음 달 첫째 주
- 진행 순서 — 성적 발표/합격자 발표 → 직급·레벨 승진장/인증장/임명장 수여 → 명찰 수여 → 꽃다발 수여
- 평가 우수자 시상 — 우수상장 수여
- 합격자 혜택 — 명찰·복장 등 지급

5. 교육 운영

과목별 담당 강사

교육 영역	주요 과목
입문 · 소양	스타트(첫교육), 인성·철학, 팀웍, 서비스
펌	콜드펌, 열펌, 맨즈펌
컷트	우먼컷, 맨즈컷, 맨즈토탈(컷+펌)
컬러 · 스타일링	컬러, 스타일링
이론	모발학·클리닉, 두피학·클리닉

과목별 담당 강사는 인사 이동에 따라 변동되므로 매뉴얼에 고정하지 않으며, 월별 교육 스케줄과 함께 교육관리 담당자가 별도 공지합니다.

교육 비용

항목	금액
교육비 (인당, 회당 2~3 시간)	70,000 원
교육비 (인당, 월 3 회)	210,000 원
승급 테스트비 (인당, 회당)	70,000 원
가발·개인 도구	개인 준비
교육 부대운영비 (고정값)	시간당 33,333 원

부대운영비 변동값(교육비 대비 비율제) 및 내부 강사비는 별도 산정합니다.

교육 후 인스타그램 기록

교육을 받은 내용은 그 주가 지나기 전에 본인 인스타그램에 올립니다. 배운 것을 말로 정리해봐야 실제로 남고, 쌓인 게시물들이 그대로 본인의 성장 기록이자 포트폴리오가 됩니다.

구분	기준
업로드 시점	교육을 받은 주(週)가 지나기 전까지 업로드한다
계정	본인 인스타그램 계정에 게시한다
사진	앞 · 옆 · 뒤 · 측후면 네 방향을 모두 촬영해 함께 올린다

구분	기준
글 구성	① 배운 것(알게 된 것) ② 느낀 것 ③ 그것을 토대로 실행해볼 것 — 세 가지를 모두 적는다

- 사진은 같은 거리 · 같은 높이에서 찍어 네 방향이 한 세트로 보이도록 한다
- '실행해볼 것'은 다음 교육이나 현장에서 바로 해볼 수 있는 구체적인 한 가지로 적는다
- 잘 나온 결과만 올리지 않는다 — 아쉬웠던 부분을 적은 기록이 나중에 가장 도움이 된다
- 모델 · 고객이 등장하는 사진은 사전 동의를 받은 경우에만 게시한다 (VI-5 「작품 기록」 참조)
- 업로드 여부는 교육 담당자가 확인하며, 누적 기록은 승급 테스트와 평가 시 참고한다

게시글 예시

아래 틀을 그대로 쓰셔도 됩니다. 형식보다 세 가지가 다 들어갔는지가 중요합니다.

예시 ① — 커트 교육

[커트 교육 3 회차 · 그레쥬에이션]

■ 배운 것

- 그레쥬에이션은 각도가 아니라 '어디에 무게를 남길지'를 먼저 정하고 들어가는 것
- 섹션을 얇게 나눌수록 연결이 부드러워진다는 것

■ 느낀 것

- 각도를 맞추는 데만 신경 쓰다 보니 전체 실루엣을 못 보고 있었다
- 빗질이 일정하지 않으면 그 위에서 아무리 정확히 잘라도 소용없다는 걸 알았다

■ 실행해볼 것

- 다음 작업에서는 자르기 전에 완성 실루엣을 먼저 그려보고 시작하겠다
- 한 섹션을 지금보다 절반 두께로 나눠서 연습해보겠다

#휴에이치 #커트교육 #그레쥬에이션

예시 ② — 펴 · 컬러 교육

[콜드폼 교육 2 회차 · 와인딩]

■ 배운 것

- 로드 크기보다 '텐션을 일정하게 유지하는 것'이 컬 결에 더 크게 작용한다
- 모발 상태에 따라 방치 시간을 다르게 봐야 한다는 것

■ 느낀 것

- 손이 빨라지는 데만 집중했는데, 빠른 것보다 균일한 게 결과가 좋았다
- 뒷면 와인딩이 아직 눈으로 확인이 안 돼서 감으로 하고 있었다

■ 실행해볼 것

- 뒷면은 거울을 한 번 더 확인하면서 진행하겠다
- 다음 교육 전까지 같은 텐션으로 열 개 연속 와인딩을 연습하겠다

#휴에이치 #콜드폼 #와인딩연습

- 사진 순서는 앞 → 옆 → 뒤 → 측후면으로 통일하면 나중에 비교하기 좋다
- '느낀 것'에는 잘한 것만 쓰지 않는다 — 막혔던 지점을 적어야 다음에 다시 보게 된다
- '실행해볼 것'은 "열심히 하겠다"가 아니라 무엇을 몇 번 하겠다는 식으로 적는다

6. 모델작업

모델작업은 배운 기술을 실제 사람의 머리에 적용해보는 과정입니다. 위그(가발)와 실제 모발은 다르기 때문에, 디자이너가 되기 전 반드시 거쳐야 하는 단계입니다.

시작 시점

- JD 단계 직전, 커트 교육을 진행한 이후부터 모델작업을 시작한다
- 커트 교육을 이수하지 않은 단계에서는 모델작업을 진행하지 않는다
- 모델작업은 영업시간 외(퇴근 후)에 진행하며, 담당 마감을 완료한 뒤 진행한다

시술 범위 — 본인 파트 안에서만

모델작업은 배운 것을 적용해보는 과정이므로, 교육받은 범위를 벗어난 시술은 진행하지 않습니다.

구분	가능 범위
토탈파트	여성 커트 · 펴 · 컬러 및 남성 시술 전반 — 이수한 과목 범위 내
맨즈파트	맨즈 시술만 가능 — 여성 시술은 모델작업 대상에 포함되지 않는다
공통	아직 교육을 이수하지 않은 시술은 파트와 무관하게 모델작업으로 진행할 수 없다

- 모델을 섭외할 때부터 본인 파트에서 가능한 시술만 안내한다 — 섭외 후에 범위를 조정하지 않는다
- 모델이 범위 밖의 시술을 원하시면 정식 예약으로 안내하고, 담당 디자이너에게 연결한다

모델 결제 기준

구분	기준
커트	모델에게 비용을 받지 않는다 (무료)
커트 외 시술	원래 결제 금액의 30%만 결제받는다
결제 수단	현금만 가능 — 카드 결제 불가
본인 부담	본인이 결과에 자신이 없거나 모델에게 미안한 마음이 드는 경우, 자율적으로 본인이 비용을 대신 부담할 수 있다

모델작업은 매출이 아니라 교육 과정입니다. 30% 기준은 약제비 등 실비 성격이며, 결제는 반드시 현금으로만 진행합니다. 단, 작품 기록(사진·영상)이 남지 않은 경우에는 이 할인 기준이 적용되지 않습니다. (아래 「작품 기록」 참조)

※ 본인 부담은 평가나 페널티가 아닙니다. 실력을 객관적으로 판정해 비용을 물리는 제도가 아니라, 본인이 결과에 자신이 없을 때 스스로 판단해 부담하는 자율 사항입니다. 부담하지 않아도 불이익은 없습니다.

작품 기록 (사진 · 영상)

모델작업의 목적은 시술 연습만이 아니라 본인의 작품을 기록으로 남기는 것입니다. 기록이 남지 않으면 모델작업이 아니라 그냥 할인 시술이 됩니다. 할인 기준이 적용되는 이유가 여기에 있습니다.

구분	기준
필수 여부	시술 결과를 사진 또는 영상으로 남기는 것을 전제로 진행한다
사전 동의	섭외 단계에서 촬영 동의를 받고 시작한다 · 동의하지 않으시는 분은 모델작업 대상이 아니다
동의 범위	얼굴 노출 여부 · 게시처(개인 SNS · 교육 자료) · 게시 기간을 미리 합의한다
촬영 시점	시술 전 · 후를 함께 남긴다 · 마무리 후 모델이 매장을 나서기 전에 촬영한다
기록 미확보	촬영이 이루어지지 않은 경우 할인 기준(커트 무료 · 그 외 30%)을 적용하지 않고 전액 시술가로 처리한다
책임 소재	사전 동의 없이 진행하여 기록을 남기지 못한 경우, 전액과의 차액은 진행한 본인이 부담한다

- 촬영 결과가 사용하기 어려운 경우(흔들림 · 각도 등)에는 모델이 나서기 전에 다시 촬영한다
- 끝내 기록을 남기지 못했다면 감추지 말고 담당 강사에게 즉시 보고한다
- 촬영한 사진 · 영상은 합의한 범위 밖으로 사용하지 않으며, 게시 중단을 요청받으면 즉시 내린다

모델 섭외 기준

모델은 외부 지인을 통해 구하는 것이 원칙입니다. 다만 매장에 오시는 고객님께 부탁드립니다 싶은 경우가 생기는데, 이때는 반드시 담당 스타일리스트를 거칩니다.

왜 담당 스타일리스트를 통해야 하는가

규칙이라서가 아니라, 아래 세 가지 때문입니다. 읽어보시면 왜 이렇게 정했는지 이해되실 겁니다.

- 고객님이 거절하기 어렵기 때문입니다 — 고객님은 방금 샴푸를 해드리고 음료를 챙겨드린 우리를 이미 알고 계십니다. 그래서 부탁을 받으면 마음이 있으셔도 없으셔도 편히 거절하기가 어렵습니다. 흔쾌히

응하신 것인지 미안해서 응하신 것인지는 그 자리에서 구분되지 않고, 불편함은 나중에 발길이 뜸해지는 형태로 드러납니다. 고객님의 편하게 거절하실 수 있는 자리를 만들어드리는 것이 배려입니다.

- 그 고객님과 오래 쌓아온 시간이 있기 때문입니다 — 한 분의 고객님이 우리 매장에 정착하시기까지는 담당 스타일리스트가 여러 번의 시술로 쌓아온 시간이 있습니다. 결과가 아쉬웠을 때 흔들리는 것은 모델작업을 한 사람이 아니라 그 시간입니다. 먼저 상의하는 것은 허락을 받는 절차가 아니라, 함께 지켜온 관계를 함께 지키자는 뜻입니다.
- 담당 스타일리스트가 가장 정확히 알기 때문입니다 — 어떤 고객님이 기꺼이 응해주실지, 어떤 고객님이 부담스러워하실지는 그분을 오래 봐온 담당자가 가장 잘 압니다. 혼자 판단하면 실수할 수 있는 일을, 한번 여쭙보는 것으로 피할 수 있습니다.

모델작업으로 맺어진 인연이 나중에 첫 고객으로 이어지는 경우가 많습니다. 그 시작이 서로 기분 좋은 방식이어야 오래갑니다.

섭외 절차

구분	기준
직접 부탁 금지	크루가 고객님께 직접 부탁하지 않는다 — 매장에서, 개인 연락(DM · 메신저)으로도 하지 않는다
요청 경로	담당 스타일리스트에게 먼저 요청하고, 제안은 담당 스타일리스트가 본인 고객님께 직접 드린다
제외 대상	방문 3 회 미만의 신규 고객 · 클레임 이력이 있는 고객 · 중요한 일정을 앞두신 고객
시술 범위	커트 · 클리닉 등 회복이 가능한 시술 위주 · 컬러 · 펴는 담당 강사 동석 시에만 진행
안내 방식	"저렴하게 해드린다"가 아니라 "교육 과정이라 시간이 더 걸릴 수 있다"로 안내한다
결과 책임	결과가 아쉬울 경우 재시술은 무상으로 하며, 담당 스타일리스트 또는 강사가 직접 진행한다
고객 귀속	모델작업을 진행했더라도 그 고객님은 계속 담당 스타일리스트의 고객이다

※ 모델작업 결과에 대해 크루 개인에게 비용이나 페널티를 부과하지 않습니다. 부담을 지우면 문제를 숨기게 되고, 숨긴 문제는 결국 고객님께 갑니다.

외부 모델 섭외 채널

모델은 외부에서 직접 구하는 것이 기본입니다. 채널마다 성격이 다르니 아래를 참고해 본인에게 맞는 곳을 고르세요.

채널	특징 및 주의점
미몽	헤어 모델 전용 앱으로 모델을 구하려는 사람이 모여 있어 성사율이 가장 높다 · 시술 조건을 구체적으로 쓸수록 문의가 정확해진다
당근	동네 기반이라 이동 거리가 짧아 약속이 잘 지켜진다 · 광고성 글로 보이면 제재될 수 있으므로 '모델을 찾습니다' 톤으로 담백하게 쓴다
인스타그램	본인 계정 게시물·스토리로 모집하며, 작업 사진이 그대로 포트폴리오가 된다 · DM 응대가 늦으면 성사되지 않으므로 빠르게 답한다
지인 · 소개	신뢰가 있어 편하지만 거절하기 어려운 관계이므로, 거절해도 괜찮다는 말을 먼저 건넨다

소개글에 반드시 들어갈 것

아래 항목이 빠지면 문의가 와도 조건이 맞지 않아 헛걸음이 되거나, 현장에서 오해가 생깁니다.

- 교육 과정이라는 사실 — 숨기지 않고 먼저 밝힌다
- 시술 범위와 소요 시간 — 실제 걸리는 시간을 넉넉히 적는다
- 비용 — 커트 무료 / 커트 외 시술은 정상가의 30%, 현금 결제만 가능
- 가능한 시간대 — 영업시간 외(퇴근 후)만 가능하다는 점
- 장소 — 매장 위치 (지점명까지 정확히)

채널별 소개글 예시

미용 · 당근 — 모집글

[평택 송탄] 커트 모델 구합니다 (교육 과정 · 무료)

안녕하세요. 휴에이치 송탄지산점에서 근무하며 커트 교육을 받고 있는 OOO 입니다.
교육 과정으로 진행되는 커트라 비용은 받지 않습니다.

- 시술 : 커트 (커트 외 시술은 정상가의 30% · 현금 결제)
- 시간 : 평일 20:30 이후 / 약 1 시간 30 분 소요
- 장소 : 휴에이치 송탄지산점
- 조건 : OO 길이 이상 / 최근 3 개월 내 탈색 이력이 없으신 분

편하게 연락 주세요.

인스타그램 — 게시물 · 스토리

커트 모델 모집합니다

교육 과정으로 진행되는 커트입니다

- 비용 없음 (커트 외 시술은 정상가 30%)
- 평일 20:30 이후 · 약 1 시간 30 분
- 휴에이치 송탄지산점

관심 있으시면 DM 주세요

지인에게 — 거절할 여지를 먼저 열어둘 것

"내가 지금 커트 교육을 받고 있어서 모델을 구하는 중이야.

혹시 생각 있으면 얘기해 주고, 부담되면 편하게 안 된다고 해도 정말 괜찮아.

시간은 한 시간 반 정도 걸려."

지인에게는 조건보다 '거절해도 괜찮다'를 먼저 말하는 것이 중요합니다. 관계가 있는 사이일수록 부탁이 부담으로 남기 쉽습니다.

모집 시 지켜야 할 것

구분	기준
매장 명의 사용	매장 공식 계정처럼 보이는 형태로 올리지 않는다 · 본인이 교육생임을 밝히고 개인 명의로 모집한다
표현	"무료 시술"만 강조해 모으지 않는다 · 교육 과정임을 반드시 함께 적는다
개인정보	첫 연락은 앱·메신저 안에서 하고, 개인 연락처와 주소는 최소한만 공유한다
미성년자	미성년자는 보호자 동의를 받은 경우에만 진행한다
사진	촬영 전 반드시 동의를 받고, 게시 여부와 얼굴 노출 여부를 따로 여쭙는다
안전	퇴근 후 매장에 혼자 남지 않는다 · 모델작업 시에는 최소 2 인 이상이 함께 남는다
노쇼 대응	약속이 어긋나도 감정적으로 대응하지 않는다 · 반복되면 관리자에게 알린다

※ 모집 글을 올리기 전 담당 강사에게 문구를 한 번 확인받으면, 조건 누락이나 오해 소지를 미리 걸러낼 수 있습니다.

진행 원칙

- 모델에게도 실제 고객과 동일한 서비스 기준(용모복장 · 상담 · 응대)을 적용한다
- 시술 전 반드시 모델에게 교육 과정임을 안내하고 동의를 받는다
- 시술 범위와 소요 시간, 결제 금액을 사전에 명확히 안내한다
- 본인 판단이 어려운 상황에서는 담당 강사 또는 관리자에게 확인을 요청한다
- 시술에 사용한 약제와 도구는 사용 후 즉시 원위치하고, 작업 공간을 원상복구한 뒤 귀가한다

모델작업 보고서

- 모델작업을 진행한 후에는 반드시 「모델작업 보고서」를 작성하여 담당 강사에게 제출한다
- 작성 목적은 점검이 아니라, 본인이 무엇을 해냈고 무엇이 부족했는지를 스스로 정리해 다음 작업에서 나아지기 위함이다
- 작성된 보고서는 누적 관리하여 승급 테스트와 평가 시 참고 자료로 활용한다

서식은 「VIII. 부록- 각종 서식」을 참조합니다.

C H A P T E R V I I

사내 규정

- 근태 · 지각 규정 및 페널티 · 지급 물품
- 고객 개인정보 보호
- SNS · 온라인 활동 기준
- 직장 내 괴롭힘 · 성희롱 예방
- 겸업 및 고객과의 개인 거래
- 퇴사 절차

VII. 사내 규정

1. 근태·지각 규정 및 페널티

근태는 실력 이전의 문제입니다. 한 사람의 지각이 오픈 준비 공백과 고객 응대 지연으로 이어지기 때문에, 팀 전체에 대한 약속으로 관리합니다.

근태 기준

구분	기준
정상 출근	영업시간 30 분 전(10:00)까지 용모복장 완료 후 스탠바이
지각	스탠바이 기준 시각을 넘겨 도착한 경우
조퇴	관리자 승인 없이 근무 종료 시각 이전에 퇴근하는 경우
결근	사전 연락·승인 없이 출근하지 않은 경우 (무단결근)
사전 승인	지각·조퇴·결근이 예상되면 사유 발생 즉시 관리자에게 연락하여 승인

페널티 적용 원칙

- 사전 연락 후 승인된 경우와 무단인 경우를 구분하여 적용한다
- 1 차는 구두 경고, 반복 시 단계적으로 조치하며, 조치 내용은 기록으로 남긴다
- 동일 사유가 반복될 경우 관리자 면담을 통해 원인을 확인하고 개선 계획을 수립한다
- 고의적·상습적 무단결근은 인사 조치 대상이 된다

지각 시 조치 — 세 가지

지각에 대해 금전으로 벌금을 매기지 않습니다. 근로기준법상 정해진 근로 조건 외에 위약금이나 손해배상액을 미리 정해두는 것은 금지되어 있고, 무엇보다 돈으로 해결되는 순간 '내면 그만' 이 되기 때문입니다. 대신 아래 세 가지로 관리합니다.

구분	조치	취지
① 기록	지각 발생 시 날짜·사유·늦은 시간을 기록으로 남기고, 누적 기록을 승급 평가에 반영한다	근태는 실력 이전의 신뢰 문제이며, 승급은 그 신뢰를 확인하는 자리이다
② 면담	월 3 회 이상 지각한 경우 관리자와 개별 면담을 진행하고 개선 계획을 함께 정한다	반복되는 지각에는 대개 이유가 있으므로, 탓하기 전에 원인을 먼저 확인한다
③ 마감 추가	지각한 당일, 본인 담당 구역 외에 공용 구역(화장실 등) 마감을 추가로 담당한다	비운 시간만큼을 팀에 돌려주는 방식이며, 팀이 대신 메운 시간을 본인이 갚는 것이다

- 세 가지는 함께 적용된다 — ③을 했다고 해서 ①의 기록이 사라지지 않는다
- 교통 사고·질병 등 불가피한 사유로 사전 연락을 한 경우는 조치 대상에서 제외한다
- 기록은 벌을 주기 위한 자료가 아니라, 개선되었을 때 그것을 증명해주는 자료이기도 하다

지각 인정 시간(몇 분부터)의 세부 기준은 매장 운영 상황에 맞춰 추가 확정합니다.

지급 · 준비 물품

직급에 따라 매장에서 지급하는 품목과 본인이 준비하는 품목이 나뉩니다. 입사 확정 시 아래 기준을 안내합니다.

구분	항목	부담 주체	비고
크루	유니폼	본인 준비	용모복장 기준에 맞는 올 블랙
크루	명찰	매장 지급	최초 1 회 지급 · 승급 시 변경 명찰 지급 · 분실 시 재발급은 본인 부담
크루	무전기 · 무전이어	매장 지급 (급여 차감)	매장에서 일괄 지급하고 해당 금액을 급여에서 차감 · 지급 시 금액과 차감 시점을 안내하고 서면 동의를 받는다
스타일리스트	커트 도구	본인 준비	가위 · 클리퍼 · 빗 등 시술 도구 일체
스타일리스트	개인 집기	본인 준비	매직기 · 아이롱 등
스타일리스트	커트 트레이	매장 지원	10 만 원 한도 지원 · 초과분은 본인 부담

- 무상 지급 품목(명찰 등)은 퇴사 시 반납 대상에 포함되며, 본인 준비 품목과 급여 차감으로 구입한 품목은 개인 소유로 한다
- 급여에서 차감되는 품목은 지급 시점에 금액·차감 시점을 안내하고, 본인 동의 서명을 받아 보관한다
- 본인 준비 품목은 첫 출근 전까지 갖추며, 품목 선택이 어려운 경우 멘토 또는 관리자와 상의한다

이석 및 이동 시 무전

자리를 비우는 것이 아니라, 알리지 않고 비우는 것이 문제입니다. 서로 위치를 알아야 응대 공백이 생기지 않습니다.

- 근무 중 개인 용무를 위한 무단 이석을 하지 않는다
- 자리를 비울 때는 반드시 무전으로 알리고 이동한다 — "OO(이름) OO 다녀오겠습니다"
- 사유 구분 — ① 식사 ② 화장실 ③ 흡연
- 복귀했을 때도 무전으로 알린다 — "OO 복귀했습니다"
- 시술 중 무전을 할 때는 고객님께 보이지 않게 살짝 고개를 돌려서 한다

원위치 시스템

원위치의 주체는 언제나 '마지막에 쓴 사람'입니다. 누가 어질렀는지 찾지 않아도 되는 매장이 좋은 매장입니다.

- 공용물품은 사용한 사람이 직접 원위치한다 — 컵 · 약제 · 약제볼 · 브러쉬 등
- "이따가"가 아니라 사용을 마친 즉시, 정해진 자리에 되돌린다
- 사용 중 오염되었다면 세척까지 마친 뒤 원위치한다
- 자리가 어디인지 모르면 임의로 두지 말고 반드시 확인 후 둔다

기타 준수 사항

- 휴대폰은 조화·교육·시술 중 사용하지 않는다
- 근무 시간 중 흡연은 지정된 휴게 시간 내에서만 진행한다

- 고객 정보·매출 정보 등 매장 내부 정보를 외부에 유출하지 않는다
- SNS 에 고객 사진을 게시할 때는 반드시 사전 동의를 받는다

2. 고객 개인정보 보호

우리는 고객님의 이름과 연락처, 시술 이력, 때로는 사진까지 가지고 있습니다. 이것은 우리 것이 아니라 고객님의 잠시 맡기신 것입니다. 관련 법령의 적용 대상이기도 하지만, 그보다 먼저 신뢰의 문제입니다.

구분	기준
수집 범위	시술과 예약에 필요한 최소한만 수집한다 · 사적인 정보를 묻지 않는다
보관 장소	매장 시스템에만 저장한다 · 개인 휴대폰 · 개인 메신저 · 개인 계정에 저장하거나 옮기지 않는다
사진 · 영상	촬영 동의와 게시 동의를 각각 따로 받는다 · 얼굴 노출 여부도 별도로 확인한다
열람	본인이 담당하는 업무에 필요한 범위에서만 확인한다 · 호기심으로 다른 고객 정보를 열어보지 않는다
외부 발설	고객님의 방문 사실 자체도 개인정보이다 · 누가 왔는지 밖에서 이야기하지 않는다
개인 연락	매장 업무 외의 목적으로 고객님의 개인적으로 연락하지 않는다
퇴사 시	고객 정보를 어떤 형태로도 반출하지 않으며, 퇴사 후 연락에 활용하지 않는다
유출 발생 시	숨기지 말고 즉시 관리자에게 알린다 · 초기 대응이 늦을수록 피해가 커진다

- 연예인 · 지인 등 아는 분이 방문하셔도 동일하게 적용한다 — 예외를 두는 순간 기준이 사라진다
- 고객님의 정보가 담긴 화면은 자리를 비울 때 반드시 닫는다
- 필지 · 차트 등 종이 기록은 대기석이나 데스크 위에 펼쳐두지 않는다

3. SNS · 온라인 활동 기준

개인 계정으로 고객님의 만나는 구조이므로, 개인 활동이라도 매장의 얼굴로 보입니다. 활동을 제한하려는 것이 아니라 서로를 지키기 위한 기준입니다.

구분	기준
고객 사진	촬영 동의와 별개로 게시 동의를 반드시 받는다 · 게시 종단을 요청받으면 즉시 내린다
계정 표기	매장 공식 계정처럼 보이게 하지 않는다 · 본인 이름과 직급을 밝힌 개인 계정으로 운영한다
매장 · 동료 언급	동료 · 매장 · 경쟁 매장에 대한 부정적인 내용을 올리지 않는다
내부 정보	매출 · 인티 · 급여 · 교육비 · 내부 회의 내용 등은 어떤 형태로도 올리지 않는다
매장 내부 촬영	고객님이 계신 상황에서는 촬영하지 않는다 · 다른 고객님의 화면에 들어가지 않도록 확인한다
리뷰	고객님께 리뷰 작성을 강요하거나 대가를 제시하지 않는다 · 부탁은 한 번까지이다
퇴사 후	매장 고객님의 개인 계정으로 유치하는 활동을 하지 않는다

- 올리기 전에 한 번 생각한다 — 이 게시물을 고객님과 동료가 본다면 어떻게 읽힐까
- 판단이 애매한 게시물은 올리기 전에 관리자에게 확인한다

4. 직장 내 괴롭힘 · 성희롱 예방

좁은 공간에서 오래 함께 일하고 신체 접촉이 잦은 업종입니다. 그래서 더욱 기준이 필요합니다. 이 항목은 관련 법령상 사업장의 의무이기도 하지만, 무엇보다 함께 일하는 사람이 안전하다고 느끼기 위한 것입니다.

하지 않는 행동

- 외모 · 체형 · 나이 · 연애 · 결혼 · 가족 관계 등 사생활에 대한 평가나 반복적인 질문
- 직급이나 경력을 이유로 개인적인 심부름을 시키는 것
- 다른 사람 앞에서 인격을 깎아내리는 말, 반복적인 무시나 따돌림
- 업무와 무관한 신체 접촉 · 성적인 농담 · 외모에 대한 성적인 언급
- 업무 시간 외 반복적인 개인 연락이나 만남 요구
- 회식 · 모임에서의 강요 (음주 · 자리 배치 · 특정 행동 등)

본인의 의도가 아니라 상대가 어떻게 느꼈는가가 기준입니다. "친해서 한 말"이라도 상대가 불편했다면 그것으로 판단합니다.

신고와 처리

단계	내용
신고 채널	직속 관리자 · 원장 중 편한 곳으로 신고한다 · 가해자가 관리자인 경우 원장에게 직접 신고한다
외부 채널	사내 신고가 어려운 경우 고용노동부 등 외부 기관에 신고할 수 있으며, 매장은 이를 제한하지 않는다
즉시 조치	신고가 접수되면 당사자를 분리하고, 조사가 끝날 때까지 접촉을 최소화한다
조사	양측의 이야기를 각각 듣고 사실관계를 확인한다 · 신고 내용은 조사에 필요한 범위 밖으로 공유하지 않는다
결과 조치	확인된 사실에 따라 조치하며, 피해자가 원하는 조치(자리 조정 등)를 우선 고려한다
신고자 보호	신고했다는 이유로 어떤 불이익도 주지 않는다 · 불이익을 주는 행위 자체가 별도의 문제이다

- 연 1 회 예방 교육을 실시하고 기록을 보관한다
- 목격한 사람도 신고할 수 있다 — 당사자가 말하기 어려운 경우가 많다

※ 이 항목은 관련 법령의 적용을 받으므로, 실제 운영 기준은 노무 전문가의 검토를 받아 확정하시기 바랍니다.

5. 겸업 및 고객과의 개인 거래

프리랜서로 일하시는 분이 많은 만큼, 어디까지가 개인의 영역이고 어디부터가 매장과 관련된 일인지 미리 정해둡니다. 나중에 정하려 하면 반드시 감정이 섞입니다.

구분	기준
매장 고객 시술	매장 고객님의 시술은 매장에서만 진행한다 · 개인적으로 따로 받지 않는다
결제	모든 시술비는 매장 결제 수단으로 받는다 · 개인 계좌 입금은 어떤 경우에도 받지 않는다
외부 시술	근무 외 시간의 타 매장 근무 · 출장 시술은 사전에 관리자와 협의한다

구분	기준
제품 판매	개인적으로 제품을 구해 고객님께 판매하지 않는다
팁 · 선물	고객님이 주시는 소액의 성의는 받을 수 있으나, 먼저 요구하거나 기대를 내비치지 않는다
고객 소개	매장 고객님을 외부 업체나 개인에게 소개하고 대가를 받지 않는다

- 판단이 애매한 상황은 진행하기 전에 관리자에게 확인한다 — 이후에 설명하는 것보다 훨씬 간단하다
- 이 기준은 개인의 활동을 막기 위한 것이 아니라, 매장 고객님과과의 관계를 명확히 하기 위한 것이다

6. 퇴사 절차

마무리도 우리의 문화입니다. 함께한 시간이 서로에게 좋은 기억으로 남도록, 정해진 절차에 따라 정리합니다.

단계	내용	시점
① 사전 면담	직속 관리자와 면담을 통해 사유를 공유	퇴사 희망일 1 개월 전
② 사직서 제출	사직서를 작성하여 관리자에게 제출	면담 후
③ 인수인계	담당 고객·업무·담당구역을 문서로 정리하여 인계	퇴사 전까지
④ 고객 안내	담당 고객에게 후임 디자이너를 안내 (관리자 협의 후 진행)	퇴사 2 주 전
⑤ 물품 반납	유니폼·명찰·무전기·열쇠·매장 비품 등 반납	최종 근무일
⑥ 업무해지계약서 작성	매장과 상호 확인 후 서명하여 근무 관계를 정식으로 종료	최종 근무일
⑦ 최종 정산	급여·인티·상조회비 등 정산 확인	정해진 급여 지급일

업무해지계약서

퇴사 시 매장과 본인이 함께 확인하고 서명하는 문서입니다. 서로 기억하는 내용이 다를 때 생기는 오해를 막기 위한 절차이며, 작성해야 근무 관계가 정식으로 종료됩니다.

구분	내용
작성 시점	최종 근무일에 작성한다 · 인수인계와 물품 반납을 마친 뒤 진행한다
작성 방식	매장과 본인이 함께 내용을 확인한 뒤 각각 서명한다
확인 사항	최종 근무일 · 인수인계 완료 여부 · 물품 반납 완료 여부 · 정산 예정 내역 · 비밀 유지 및 고객 정보 반출 금지 확인
보관	서명본은 매장에서 보관하며, 본인이 요청하면 사본을 제공한다
미작성 시	인수인계나 반납이 완료되지 않은 경우 작성이 보류될 수 있으며, 정산 일정도 함께 지연될 수 있다

- 서식은 매장에서 별도로 보관하며, 「VIII. 부록 - 각종 서식」에는 포함하지 않는다
- 내용에 이견이 있으면 서명 전에 반드시 관리자와 확인한다 — 서명 후에는 정정이 어렵다

퇴사 시 준수 사항

- 퇴사 희망 시 최소 1 개월 전에 통보하여 인력 운영에 차질이 없도록 한다
- 담당 고객 정보를 개인적으로 반출하거나 외부에서 활용하지 않는다

- 인수인계를 완료하지 않은 상태로 근무를 종료하지 않는다
- 퇴사 후에도 재직 중 알게 된 매장 내부 정보에 대한 비밀 유지 의무는 유지된다

CHAPTER VIII

부록

-
- 자주 묻는 질문 (FAQ)
 - 각종 서식 목록
 - 비상 연락망 및 보고 체계

VIII. 부록

1. 자주 묻는 질문(FAQ)

신입 직원이 실제로 자주 묻는 질문을 정리했습니다. 여기에 없는 내용은 직속 관리자에게 편하게 물어보세요.

근무 관련

- Q. 몇 시까지 출근해야 하나요? → 영업시간 30 분 전인 10:00 까지 용모복장을 완료하고 스탠바이 상태여야 합니다. 도착 시각이 아니라 준비 완료 시각 기준입니다.
- Q. 지각할 것 같으면 어떻게 하나요? → 늦을 것 같다고 판단되는 즉시 관리자에게 연락합니다. 도착해서 말하는 것은 사후 통보입니다.
- Q. 휴가는 어떻게 신청하나요? → 관리자와 일정을 협의한 뒤 신청합니다. 근속 1 년 미만은 회사 지원 1 일 포함 총 3 일, 1 년 이상은 2 일 포함 총 4 일입니다.
- Q. 식사 시간은 얼마나 되나요? → 흡연 시간을 포함해 30 분 이내이며, 코너 예약 상황에 맞춰 순차적으로 진행합니다.

업무 관련

- Q. 고객이 컴플레인을 했는데 제가 처리해도 되나요? → 경청과 사과는 즉시 하되, 보상·재시술 등 조치 결정은 반드시 관리자에게 보고한 뒤 진행합니다.
- Q. 약제가 부족한 걸 발견했어요. → 재고체크 담당자 또는 관리자에게 즉시 알립니다. 개인이 임의로 발주하지 않습니다.
- Q. 담당 디자이너가 시술 중인데 그 고객이 저를 찾으시면요? → 먼저 응대하고 필요한 사항을 확인한 뒤, 무전으로 담당 디자이너에게 전달합니다.
- Q. 제 담당 구역 청소를 못 하고 퇴근하게 되면요? → 퇴근 전 담당구역 마감은 필수입니다. 불가피한 경우 반드시 사전에 관리자와 대체 담당을 정합니다.

성장 · 교육 관련

- Q. 디자이너가 되려면 얼마나 걸리나요? → 소속 파트에 따라 다릅니다. 토탈파트는 5 직급 8 레벨 24 개월 과정, 맨즈파트는 4 직급 12 개월 과정으로 운영되며, 레벨별 평가를 통과하면서 성장합니다. 개인 역량에 따라 차이가 있습니다.
- Q. 토탈파트와 맨즈파트는 어떻게 정해지나요? → 본인 희망과 매장 운영 상황을 함께 고려해 결정합니다. 맨즈파트는 남성 시술을 전담하며, 맨즈펌·맨즈컷·맨즈토탈 중심의 별도 커리큘럼으로 교육받습니다.
- Q. 교육에 불합격하면 어떻게 되나요? → 1~3 개월 뒤 재응시할 수 있습니다. 불합격이 끝이 아니라 보완 후 다시 도전하는 과정입니다.
- Q. 경력이 있는데 처음부터 다시 배워야 하나요? → 아닙니다. 인정받은 레벨부터 교육을 시작하며, 부족한 과정은 플러스 교육으로 보완합니다.

- Q. 교육비는 어떻게 되나요? → 회당 70,000 원, 월 3 회 기준 210,000 원이며 승급 테스트비는 별도입니다. 가발·개인 도구는 개인 준비입니다.

2. 각종 서식

아래 서식은 데스크 또는 지정 공유 폴더에 비치되어 있습니다. 사용 후에는 반드시 관리자에게 제출합니다.

서식명	용도	제출처
휴가 신청서	연차·경조 휴가 신청 (최소 1 개월 전 제출)	직속 관리자
경조사 지원 신청서	상조회 경조사 지원 신청	관리자 → 상조회 담당
사직서	퇴사 의사 공식 제출	직속 관리자
인수인계서	퇴사·보직 변경 시 업무 인계	직속 관리자
클레임 보고서	클레임 발생 경위·원인·조치·재발방지 기록	관리자
안전사고 보고서	사고 발생 경위 및 조치 기록	관리자 → 원장
회의 보고서	정기 회의(크루·스타일리스트·전체) 안건과 결정사항 기록	관리자 → 원장
미팅 보고서	코너·팀 단위 미팅, 개인 면담 내용 기록	직속 관리자
성장일지	신입 멤버 입사 후 1 개월간 매일 작성	멘토 → 직속 관리자
모델작업 보고서	모델작업 진행 후 시술 내용·피드백 기록	담당 강사 → 관리자
재고 발주 요청서	부족 품목 발주 요청	관리자
교육 수행과제 제출서	교육 회차별 과제 제출	담당 강사
재직증명서	재직 사실 증명 (은행·관공서·경력 증명 등 대외 제출용)	본인 신청 → 원장 발급
업무해지계약서	퇴사 시 근무 관계 종료 확인 (서식은 매장 별도 보관)	최종 근무일 · 관리자
멤버십 가입 동의서	선불권 판매 시 이용 조건 확인 및 서명 (2 부 작성)	데스크 → 매장 보관
미성년자 취업 동의서	만 18 세 미만 채용 시 친권자·후견인 동의 확인 (법정 비치 서류)	채용 시 → 매장 보관

실제 서식 파일(양식)은 별도 첨부으로 관리하며, 매뉴얼 개정 시 함께 갱신합니다.

3. 비상 연락망

긴급 상황 발생 시 아래 순서로 연락합니다. 판단이 어려운 상황일수록 혼자 결정하지 말고 먼저 보고하세요.

내부 보고 체계

- 1 차 — 직속 관리자 (부실장 · 실장)
- 2 차 — 점장 · 부점장
- 3 차 — 원장

인명 사고·화재 등 긴급 상황은 보고 순서와 관계없이 119 신고를 최우선으로 하고, 이후 관리자에게 알립니다.

외부 긴급 연락처

구분	연락처
화재 · 구급 · 응급이송	119
범죄 · 사고 신고	112
전기 고장 (한국전력)	123
가스 안전 (한국가스안전공사)	1544-4500
수도 고장	관할 지자체 상수도사업소

매장별 연락처

구분	연락처
1 호점	[추후 기재]
2 호점	[추후 기재]
인근 병원 · 응급실	[추후 기재]
건물 관리실	[추후 기재]
주요 거래처 (약제·비품)	[추후 기재]

매장별 연락처와 담당자 휴대폰 번호는 개인정보 보호를 위해 매뉴얼에 기재하지 않고, 매장 내 게시 및 지정 단톡방으로 공유합니다.

4. 찾아보기

자주 찾는 항목을 가나다순으로 정리했습니다. 옆의 숫자는 쪽번호입니다.

9 계명.....	6	에스코트.....	28
가운 제공.....	38	용모복장 기준.....	15
교육 운영 · 커리큘럼.....	89	원위치 시스템.....	98
근태 · 지각 페널티.....	97	음료 서비스.....	39
급여 · 인티.....	20	일일 업무 프로세스.....	10
기본 서비스 언어.....	31	재고 관리.....	77
매장 시설.....	24	전화 응대.....	36
메인제 · 서포트.....	12	지급 · 준비 물품.....	98
모델작업.....	91	지급 및 역할.....	11
무전 (이식 · 이동).....	98	철학 · 비전.....	5
발주 절차.....	77	청결 관리 (2 청 3 정).....	56
복리후생 · 직원 복지.....	20	컨디션 서비스.....	36
불쾌감 체크리스트.....	48	컴플레인 · 클레임 대응.....	40
비상 연락망.....	105	클레임 페널티.....	43
상담 절차.....	39	클리닝 구역별 기준.....	56
서식 목록.....	105	퇴사 절차.....	101
성장일지.....	83	표정 · 시선처리.....	29
소독 절차.....	55	휴가.....	19
시술 단계별 확인.....	50	FAQ · 자주 묻는 질문.....	104
약제 · 화학제품 취급.....	55		