

HUE:H

PREMIUM HAIR SALON

신입 직원 오리엔테이션



첫 한 달, 꼭 알아야 할 것들

이름 : _____

입사일 : _____

WELCOME

환영합니다

반갑습니다. 오늘부터 함께하게 된 것을 진심으로 환영합니다.

이 책자는 첫 한 달 동안 꼭 알아야 할 것만 담았습니다. 전부 외우려 하지 않아도 됩니다. 모르는 것은 언제든지 멘토와 관리자에게 물어보세요. 묻는 것은 부끄러운 일이 아니라, 빨리 성장하는 가장 확실한 방법입니다.

우리가 여러분에게 바라는 것은 완벽함이 아니라 태도입니다. 배우려는 자세, 고객을 소중히 대하는 마음, 그리고 동료와 함께하려는 마음이면 충분합니다.

첫 한 달 동안 이것만 기억하세요

- 모르면 바로 묻는다 — 혼자 판단해서 진행하지 않는다
- 약속한 시간은 반드시 지킨다
- 고객 앞에서는 항상 준비된 모습으로 선다
- 매일 성장일지를 쓰며 그날 배운 것을 정리한다

HUE:H

PREMIUM HAIR SALON

우리의 철학



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

사명

꿈과 비전을 간절하게 품고 있는 만큼 이룰 것이다
끊임없이 도전하는 실행만이 답이다
겸손한 만큼 배우고 성장할 것이다
나보다 너, 너보다 우리를 위한 것이 곧 나를 위한 것이다

대고객 감동철학

고객은 나의 존재의 이유이다
고객의 행복의 순간이 나의 행복의 순간이다
항상 고객의 입장에서 생각하고 또 생각하자

팀워크 철학

혼자서는 성공할 수 없다. 상대방이 있기에 성공하는 것이다
팀의 성공이 나의 성공이라는 것을 명심한다
긍정의 아이콘이 되자. 긍정은 전염된다



사훈

우리는 간절히 꿈꾼다. 그리고 이룬다!

01

하루 일과

우리 매장의 하루가 어떻게 흘러가는지 먼저 익혀두세요.

시간	구분	하는 일
10:00	스탠바이	용모복장 완료 후 대기 (헤어·메이크업·의상·명찰·무전기)
10:00~10:15	클리닝	담당구역 오픈 청소
10:15~10:30	조회	전달사항 공유
10:30~19:30	영업	고객 응대 및 시술 보조
19:30~20:30	마감	담당구역 마감 청소·정리
20:30~	퇴근	마감 완료 후 퇴근 또는 개인 연습

영업 중 상시 업무

- 입점 — 고객이 들어오면 전원 "반갑습니다" 인사, 대기석으로 안내
- 음료 — 대기 5 분, 시술 단계별로 음료를 확인하고 리필을 안내한다
- 클리닝 — 2 청 3 정을 상시 유지한다 (아래 참조)
- 원위치 — 공동으로 쓰는 물품은 사용한 사람이 즉시 제자리에
- 세탁물 체크 — 2 시간마다 수건·가운 상태를 확인한다
- 식사 — 흡연 포함 30 분 이내, 코너 상황에 맞춰 순차적으로
- 휴게 — 스탠바이(바로 시술 가능한 상태)가 유지될 때만 진행

근무 중 핵심 마인드

- S 급 간절함
- A 급 열정
- B 급 긍정성
- C 급 성실성

02

근무 기본 규칙

출퇴근

- 영업시간 30 분 전인 10:00 까지 용모복장을 완료하고 스탠바이한다
- 도착 시각이 아니라 '준비 완료 시각' 기준이다
- 스탠바이 후 각 담당구역 오픈 준비에 참여한다
- 지각·조퇴·결근이 예상되면 그렇게 판단한 즉시 관리자에게 연락한다

용모복장

구분	기준
기본	올 블랙 — 검은색 셔츠 · 슬랙스 / 치마 · 신발
셔츠	바지 안에 넣어 입을 수 있는 기장, 무늬 없는 검은색 · 검은색 넥타이
하의	슬랙스는 바닥에 끌리지 않는 길이 / 치마는 근무에 불편하지 않은 길이
신발	색상은 블랙으로 통일 운동화 · 러닝화는 착용하지 않는다
메이크업	생기 있는 느낌으로. 과하지 않되 생얼 느낌은 피한다
헤어	드라이·손질 필수. 본인의 헤어가 곧 최고의 광고이다
기타	명찰 부착 · 손톱은 짧고 청결하게 · 향수는 은은하게

03

매장 생활

매장은 함께 쓰는 공간입니다. 다음 사람을 생각하며 씁니다.

근무 중 지켜야 할 것

- 휴대폰은 근무 중 소지하지 않는다 (특별한 경우 제외)
- 근무 중 무단 이석을 하지 않는다
- 고객 정보와 매장 내부 정보는 외부에 이야기하지 않는다
- SNS에 고객 사진을 올릴 때는 반드시 사전 동의를 받는다

식사

- 식사는 직원실에서 진행한다 (흡연 포함 30 분 이내)
- 방법은 세 가지 — ① 집에서 싸오기 ② 근처 편의점 이용 ③ 배달 이용
- 식사 후에는 직원실을 사용 전 상태로 정리하고 나온다

개인 물품

- 개인 물품은 직원실 캐비닛에 보관한다
- 가방·옷·소지품을 코너나 공용구역에 두지 않는다
- 가발은 여러 개를 담을 수 있는 가방을 따로 준비해 한곳에 모아 보관한다

휴가

- 휴가는 최소 1 개월 전에 관리자에게 신청한다
- 경조사·질병 등 불가피한 경우는 발생 즉시 알린다

04

크루의 역할

크루는 '같은 배를 타고 같은 곳을 향해 가는 동료'라는 뜻입니다.

역할	내용
서포트	담당 디자이너의 시술이 원활히 진행되도록 준비하고 보조한다
배우려는 자세	적극적인 태도로 기술과 서비스를 익히며 성장한다
고객관리	고객이 대기·시술 과정에서 불편함이 없도록 세심하게 살핀다

메인제 · 서포트

- 스타일리스트 1 명과 크루 1 명이 짝을 이루어 코너를 운영한다
- 코너가 바쁠 때는 무전으로 서포트를 요청한다
- 요청 멘트 — "OO 코너 OO 시술 서포트 요청합니다" / "서포트 가능하신 분?"
- 어려울 때는 침묵하지 말고 반드시 사유와 함께 응답한다
- 서포트는 고객수가 많은 코너를 우선한다

내 코너에 고객이 없을 때

비어 있는 시간에 무엇을 하느냐가 실력 차이를 만듭니다. 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 — 대기 5 분, 시술 단계별로 확인하고 리필 안내
2	세탁물 체크 — 수건 · 가운 · 펌보 상태와 수량 확인
3	클리닝 체크 — 담당구역과 공용구역의 2 청 3 정 상태 점검

성장 과정

크루는 단계별 교육과 평가를 거쳐 디자이너로 성장합니다. 소속 파트에 따라 과정이 다르며, 각 단계마다 정해진 커리큘럼과 승급 테스트가 있습니다.

직급	의미
비기너	늘 생기 발랄하고 도전하는
러너	시야를 넓히며 달려가는
챌린저	융합과 조화를 이루며 모범이 되는
JD	전문가로 신뢰를 쌓아가는
SD	전문가로 깊이를 채우는

세부 커리큘럼과 평가 기준은 교육 담당자가 별도로 안내합니다.

05

기본 서비스

고객이 입점부터 퇴점까지 '여기는 뭔가 다르다'를 느끼게 하는 기본기입니다.

항목	핵심
용모복장	고객맞이에 준비되어 있다는 메시지가자 자신감과 품격의 표현
자세	공수자세로 대기하고, 이동·안내 시에도 흐트러지지 않는다
표정	미소는 최고의 화장술. 고객을 보고도 웃지 않으면 부정으로 전달된다
시선처리	눈은 마음의 창. 보지 않는 것은 무시한다는 표현이 된다
목소리	목소리는 감정이다. 말투와 느낌은 바꿀 수 있다
서비스 언어	존중어 · 다카체 사용 (아래 참조)
전화 응대	음성만으로 매장의 서비스 레벨이 평가된다

선(先)멘트 후행동 — 모든 상황 공통

입점부터 퇴점까지, 예외 없이 모든 상황에 적용되는 원칙입니다. 멘트 없는 행동은 고객이 마음의 준비를 하지 못해 당황과 불쾌감으로 이어집니다.

- 행동 하나하나마다 반드시 먼저 멘트가 있어야 한다
- 고객의 몸에 닿는 행동(가운 착용, 시술보 교체, 자세 조정 등)은 특히 먼저 안내한다
- 자리를 비울 때도 "잠시 확인하고 오겠습니다"처럼 알리고 움직인다

기본 언어

구분	기준
호칭	고객에게는 항상 "고객님" (학생도 동일) / 직원 간에는 이름 + 직급 + 님
대답	"네, 알겠습니다"로 통일한다
말끝	'다', '까'로 끝나는 다카체를 기본으로 (다카체 : 요조체 = 7 : 3)
쿠션어	실례합니다만 · 죄송합니다만 · 괜찮으시다면 · 번거로우시겠지만

이렇게 바꿔 말합니다

이렇게 말고	이렇게
알았어요.	네, 알겠습니다.
다시 한번 말해주세요.	죄송하지만 다시 한번 말씀해주시겠습니까?
잘 모르겠는데요.	죄송하지만, 제가 알아본 뒤 알려드리겠습니다.
안 됩니다.	죄송합니다. 지금 가능하지 않습니다.
OO 해주세요.	OO 부탁드립니다.

06

고객 앞에서 하지 않는 것

매장 안의 모든 말과 행동은 고객이 보고 듣고 있습니다.

- 고객님 앞에서 귓속말하지 않는다 — 본인 이야기를 하는 것으로 오해하실 수 있다
- 샴푸실에서는 최대한 정숙한다 — 고객이 눈을 감고 가장 예민해지는 공간이다
- 뜻은 그렇지 않더라도, 듣기에 따라 호불호가 갈리는 단어는 사용하지 않는다

구분	사용하지 않는 표현 (예시)
비하로 들릴 수 있는 말	진상 · 극혐 · 뺑다 · 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.

특히 조심할 순간

- 샴푸실 — 고객이 눈을 감고 있어 소리에 가장 예민한 공간
- 코너 옆을 지나갈 때 — 다른 고객 이야기가 들리지 않도록
- 데스크 · 대기석 근처 — 대기 중인 고객이 모든 대화를 듣고 있다
- 무전 — 고객을 지칭할 때도 반드시 "고객님"으로

07

고객 응대 흐름

입점 - 안내 - 접수 - 상담 - 시술 - 마무리 - 퇴점

입점 시 기본 원칙

- 입구를 항상 주시하여 고객이 소홀함을 느끼지 않도록 한다
- 고객과 눈이 마주치면 즉시 적극적으로 응대한다
- 선 채로 응대하지 않고 반드시 대기석으로 안내한 뒤 응대한다
- 무전으로 고객 입점을 공유해 응대 공백이 생기지 않도록 한다
- 접수 후에는 반드시 코너에 무전으로 전달한다

에스코트

고객 정면 45 도 방향에서 한 걸음 앞서 이동하며, 잘 따라오시는지 확인합니다.

"고객님, 이쪽으로 안내해드리겠습니다."

가운 · 음료

- 가운은 고객 앞에서 비닐 포장을 개봉해 청결함을 보여준다
- 음료는 존중과 감사의 메시지이자 체감 대기시간을 줄여준다
- 음료가 떨어지면 리필을 먼저 안내한다 — 리필 시에는 트레이 전체를 교환한다

퇴점

- 고객이 눈에서 보이지 않을 때까지 자리를 지킨다
- 도어를 열어드리고 눈맞춤으로 인사한다

08

음료 서비스

트레이는 고객 손 바로 앞까지 가는 물건입니다.

세팅 순서

STEP 1



음료·요거트·오트밀과자 세팅

STEP 2



마지막에 카드를 위에 올린다

세팅 기준

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

나가기 직전 점검

아래 항목을 눈으로 확인하고 내보냅니다. 하나라도 걸리면 다시 세팅합니다.

점검 항목	기준
잔여물	트레이·잔·받침대 어디에도 머리카락 등 잔여물이 하나도 없어야 한다
음료받침대	물자국·음료 얼룩·링 자국이 없어야 한다
잔 외부	지문·물기 없이 마른 상태로 나간다
음료량	기준량에 맞게 채워져 있고 넘치거나 부족하지 않다
트레이 바닥	물기 없이 건조 — 이동 중 잔이 미끄러지지 않도록

- 리필 시에는 잔만 바꾸지 않고 트레이 전체를 교환한다
- 음료 체크는 항상 빌지메뉴판을 사용한다

09

불편을 드리지 않으려면

고객은 대부분 말하지 않습니다. 먼저 확인하는 것이 서비스입니다.

시술 단계별로 자주 확인할 것

- 샴푸 — 물 온도 확인 멘트, 얼굴 물 튀김 · 목 뒤 젖음 주의
- 커트 — 얼굴에 묻은 머리카락을 그때그때 정리
- 시술 중 — 두피가 당기거나 뜨겁지 않은지 중간에 확인
- 가운 · 시술보 — 목을 조이지 않는지 멘트로 확인

10

청결 관리

청결이 안 된 상태에서는 어떠한 서비스도 성립하지 않습니다.

2 청 3 정

구분	의미
청소	쓸고 닦는 것
청결	늘 위생적인 것
정리	불필요한 것을 버리는 것
정돈	제자리에 갖다 놓는 것 (원위치)
정확	위 네 가지를 정확하게 실행하는 것

기본 원칙

- 청소의 핵심은 '했는지'가 아니라 '깨끗한 결과물'이다
- 담당구역은 매일 아침 오픈 청소와 마감 청소를 진행한다
- 사용한 물품은 사용한 사람이 즉시 원위치한다
- 바닥에 머리카락이나 제품이 떨어지면 즉시 정리한다

내가 맡게 될 구역

담당구역은 한 달에 한 번 로테이션되며, 첫 출근 시 멘토가 직접 안내합니다. 구역별 세부 청소 방법과 체크리스트는 현장에서 함께 익힙니다.

11

위생과 안전

사고는 숨기지 않고 즉시 알리는 것이 원칙입니다.

도구 위생

- 고객 1인 사용 후에는 반드시 소독한 뒤 다음 고객에게 사용한다
- 소독한 도구와 사용 전 도구는 분리해 보관한다
- 수건·가운·페르는 1회 사용 후 세탁하며, 젖은 상태로 보관하지 않는다

약제 취급

- 약제를 다룰 때는 반드시 장갑을 착용한다
- 약제 조제는 지정된 약제바에서만 하고 환기를 유지한다
- 피부에 닿으면 즉시 흐르는 물로 충분히 세척한다
- 눈에 들어가면 비비지 말고 물로 15분 이상 세척한 뒤 병원 진료를 받는다
- 남은 약제는 재사용하지 않는다

사고가 나면

단계	행동
1	즉시 중단한다
2	혼자 판단하지 않고 관리자에게 바로 알린다
3	고객에게 상황을 숨기지 않고 정확히 설명한다
4	발생 시각·상황·조치 내용을 기록한다

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

1 2

첫 한 달 체크리스트

하나씩 익혀가면 됩니다. 다 되면 스스로 표시해보세요.

1 주차

- ☐ 출퇴근 시간과 스탠바이 기준을 익혔다
- ☐ 용모복장 기준을 지키고 있다
- ☐ 내 담당구역과 청소 방법을 안다
- ☐ 매장 동선과 공간 이름을 안다 (홀·코너·샴푸실·약제바·음료바 등)
- ☐ 무전기 사용법을 익혔다
- ☐ 성장일지를 매일 쓰고 있다

2~3 주차

- ☐ 입점 인사와 대기석 안내를 혼자 할 수 있다
- ☐ 가운·음료 제공을 순서대로 할 수 있다
- ☐ 기본 서비스 언어(존중어·다짜체)를 쓰고 있다
- ☐ 샴푸 시 물 온도 확인 멘트를 빠뜨리지 않는다
- ☐ 사용한 도구를 바로 원위치하는 습관이 들었다

4 주차

- ☐ 하루 흐름 전체를 이해하고 다음 할 일을 예측할 수 있다
- ☐ 서포트 요청에 응답하고 참여할 수 있다
- ☐ 마감 절차를 순서대로 진행할 수 있다
- ☐ 모르는 것이 생기면 바로 묻는 것이 익숙해졌다

- 이 책자에 없는 세부 기준과 절차는 「임직원 매뉴얼북」에 담겨 있습니다.
- 필요할 때마다 멘토와 관리자에게 물어보고 함께 확인하세요.