

1.고객 클리닝 Time

목적&이유

A.고객님에게 깨끗한 매장에 대한 차별화를 어떻게 줄 것인지.

B.매장 전체 디자이너&인턴&매니저 청소의 역할&책임의 정도가 달라서 나오는 갈등을 어떻게 해결할 것인지.

협의 사항

-모두 같은 시간에 모여서 공평하게 청소를 한다.

[평일 오전 10시10분 시작 ~ 10시 26분 까지 & 공휴일&주말 9시10분 ~9시 16분 까지]

[금요일 오전 7시30분~ 46분까지]

[~~상황 때문에 시간이 안되어서 너는 하고 나는 못했다는 핑계 방지]

-매장 역할 구역을 공평하게 분배하여 매달 각자 어디를 할지 스스로 정하고 정할때는 다수결의 원칙을 따른다.

-목록을 만들어 어디를 어떻게 청소하고 유지 하여 고객에게 쾌적한 환경을 줄 것인지 실행한다.[별도첨지]

-비준수로 하여금 매장을 사용하는 디자이너 & 근로자인 인턴 역할과 책임 성실히 준수 하지 못할 때

배상 책임[청소 업체를 개인적 고용한다] [본인이 못한 구역 + 남들이 대신 책임 진 부분 까지 한다]

-모두 사용하는 공간에서 상대방에게 피해를 주지 않기 위해 본인이 사용한 것은 그때그때 치우도록 한다.

-2주에 한번 전직원들이 모두가 같이 사용하는 공간에 대해 청소의 정도가 만족할 수 있는지 서로 크로스 체크 후 서로가 서로에게 부족한 부분 피드백하고 함께 치워주기.

2.고객 용모체크[헤어.메이크업.네일.복장.신발.명찰.무전기]

목적과이유.

A.고객에게 신뢰감을 줄 수 있는 외적 비주얼 '전문성' 있는 용모복장을 어떻게 고객에게 차별화를 보여 줄것인지.

B.전문성의 기준이 달라서 비전문적인 용모복장 시 서로 나타나는 갈등을 어떻게 해결 할 것인지

협의 사항

-모두 같은 시간에 모여서 공평하게 용모 복장 시간을 갖는다.

[늦잠&늦게 도착 하여 준비 되지 않는 모습으로 고객 접객을 하여 남에게 피해 주는 상황들]

[평일10시26~40분까지 &주말&공휴일 9시26~9시40분까지]

[금요일 오전 7시47분~8시00분 까지]

1.헤어- 인턴은 업스타일 한다 & 공동으로는 노랑고무줄 지양하자 &잔머리 처리 & 우리는 헤어를 하는 사람으로써 고객님들이 우리 헤어를 보고 본인이 하고 싶을 정도 전문성 있게

2.네일- 고정관념을 일으키는 너무 붉은 색 지양

3.복장- 인턴은 하복&동복 복장 착용 &디자이너는 [비전문적 고정관념을 일으키는 옷]

헤지거나&구김이 많은 옷&노출이 너무 심한 옷 &츄리링

4.신발- 구두 &운동화 [로고가 전문성 보다는 스포츠 브랜드 고정관념을 일으키는 로고가 너무 큰 신발 지양]

5.메이크업- 고객에게 밝은 이미지를 줄 수 있는 화사한 톤의 메이크업 &잡티 제거

6.립- 생기있는 색상의 립 & 너무 붉은&검은 계열 지양

3.아침 소통 '고객 무사고 고객 관리'

목적&이유.

A.어제 주중에 발생한 문제를 빠르게 전달 받고 대비하며 오늘 일어날 문제에 대해서 사고 대비를 어떻게 할 것인지?

B.각자 일어난 일에 대한 상황을 모르다 보니 , 각자 다른 내용으로 인한 갈등문제를 어떻게 해결 할 것인지

협의 사항

모두 다 같이 영업 시작 전 소통

[평일 10시 40~ 10시55분까지 &주말 9시40~9시55분까지]

1.어제 발생한 문제에 대해서 무엇&대처&대비를 어떻게할지 체크

2.오늘 일어날 문제 상황에대해서 의견 제시 및 경우의 수 체크

3.긴급내용[천지재변&카드기 사용X 등]

다같이 모여 소통하여 고객 접점시 리스크 관리하기.

4.고객용 ‘음악’관리

목적&이유.

A.시간대별 고객에게 편안함 &안락함 & 지루함을 해결 할 수 있는 음악에 대해서 어떻게 할지 협의 사항

오전‘경쾌한’‘오후 편안&안락한’ 음악 선정.

5.고객 약제 환기 부분 관리

목적&이유

A.매장에서 사용하는 화약 약품으로 인한 고객 컴플레인 대처

B.직원들 건강상 염증을 일으킬 수 있는 약제에 부분어떻게 할지

협의 사항

1.환기구 관리

-환기구 수 늘리기

-전체 환기구 작동 ON 매장 고객 2명 이상 배치시 환기구 10분 키고 끄기.

-매장 도착 15분 이상 환기구 ON

6.고객 언어 서비스 다까체

목적&이유

A.고객에게 전달 되는 언어 소통에서 기분 나쁜 오해가 발생되지 않게 어떻게 할 것인지.

B.지역마다 다른 사투리 및 억양 표현이 달라서 고객에게 전달되는 표현으로 컴플레인으로 하여금 직원 갈등을 어떻게 해결 할것인지

협의 사항

1.다까체 지향 [다까체 비율 70] : [30 쿠션언어 ~요 비율]

7.고객 언어 서비스 리액션

목적&이유

A.고객 응대에서 다른 것을 하거나 습관적으로 응답을 하지 않아 고객이 나오는 컴플레인 상황을 어떻게 할 것인지

B.동료들 간에 소통 시 대답이 없어 무시한다고 느껴서 나오는 갈등 상황을 어떻게 할 것인지

협의 사항

상대가 대답하면 필히 리액션하여 ‘경청 하였다는 표시를 해주기’

예시~ 네 ~알겠습니다.

8.고객 안내 자세

목적&이유

A.고객 안내 시 정확한 위치로 안내하지 못하여 고객이 혼란으로 나타나는 컴플레인 어떻게 할 것인지

B.다른 동료가 고객 안내를 제대로 하지 못하여 , 본인이 피해보는 상황으로 하여금 혹은 반대상황 서로간에 갈등 상황을 어떻게 해결 할것인지.

협의사항

존중을 담은 안내 자세 ‘

정확한 위치를 가르키며 먼곳은 팔을 뻗고 가까운곳은 팔을 45도 손바닥을 보이면 엄지는 검손함에 표시로 접는다.

6.고객 접객시 미소

목적&이유

A.고객 입점시 첫 이미지로 불편한 표정으로 접객하여 고객님께서 불편해 하는 컴플레인 발생을 어떻게 대처할 것인지

B.출근시 무표정에 무시를 받았다고 오해를 하는 직원이 생기며 서로간에 갈등 상황을 어떻게 해결 할것인지?

협의 사항

-초두효과 첫 인상에서는 미소를 띄며 정중하게 인사 및 안내를 도와드린다.

7.고객 응대시 목소리

목적&이유

- A. 고객 접객시 목소리가 작거나 너무 크거나 발음이 정확하지 않아서 나타나는 컴플레인 어떻게 대처 할것인지
- B. 동료들간에 소통 혹은 무전시 작거나 크거나 발음이 정확하지 않아서 나타나는 갈등 상황을 어떻게 처리 할것인지

협의 사항

- 1.복식호흡 사용
- 2.정확한 발음 구사
- 3.리듬감 있는 전반적 문장 사용

8.고객 온라인 전화응대

목적&이유

- A.온라인 접객으로 다른 직원이 예약 전화를 받을시 고객의 정보가 누락하여 스케줄에 차질이 생기는 부분에 대해서 어떻게 해결할지.
- B.고객님이 너무 오랜시간 통화 반복된 정보 전달로 불쾌감이 쌓여 예약을 하지 않게 되는 상황을 어떻게 처리 할 것 인지

협의사항

-신속&정확&친절 기준으로

-전화 순번

1. 인사

"정성을 다하는 에이점 헤어입니다~ 무엇을 도와드릴까요?"

- 2. 고객님의 성함
- 3. 고객님의 뒷번호
- 4. 디자이너 선생님 누구신지
- 5. 시술 무엇 받으시는지
- 6. 날짜와 시간은 언제가 좋으신지
- 7. 무전- 선생님들께 확인
- 8. 고객님의 예약 확인
- 9. 또다른 문의사항 없으신지

-고객님이 말씀 하신 내용이 맞는지 중복체크하기

-고객님이 더 필요하신 내용이 없는지 마지막 체크 하기

디자이너들은 전화받을시 1통당 금액을 보상 받을지 & 워킹 순으로 보상 받을지 협의 사항중

전체 디자이너 '워킹 순으로 보상 협의 '

9.고객 응대시 눈높이

목적&이유

- A.눈높이를 맞추지 못하여 고객님이 깔본다 무시한다 라는 컴플레인을 어떻게 하면 좋을지?
- B.동료 관계에서 의도치 않게 깔본다 무시하는 행동으로 느끼게 되어 나타나는 갈등시 어떻게하면 좋을지

협의사항

-눈높이를 맞춘다.

-상대 입술 주변 &미간을 쳐다본다.

10.빌지 작성

목적&이유

- A.고객님 정보&시술&금액 부분에 대해서 디자이너 정산시 정확한 입력 금액에 대해 오류를 줄이지.
B.고객 정보 &시술& 금액 실수로 고객에게 잘못된 정보를 전달하여 나타나는 컴플레인을 어떻게 해소할지

협의 사항

-공동 수기 빌지를 이용하여 누구의 고객이던 처음 입점 하는 사람이 정보&시술&금액 부분을 정확하게 적고 → 담당 디자이너가 퇴점시 당일 본인 고객에 대한 정보를 온라인 입력으로 하여금 잃어 버릴시&누락&중복 정산에 오류를 줄인다.

11.동반 고객 관리

목적&이유

- A.시술 고객과 같이 온 고객 구분파악이 안됨으로써 구분을 하기위해 인력이 비효율적이게 낭비되는 것을 어떻게 처리할것인지
B.동반고객 파악이 되지 않아 고객이 헛갈리는 상황들을 어떻게 처리 할 것인지?
C.신입유입에서 동반 고객까지 만족시킴 으으로써 새로운 고객 창출을 어떻게 할 것인지?

협의 사항

- 고객 입점시 동반고객 명수 파악
-시술 고객과 가까운 자리 배치하기
-동반고객도 음료/등 서비스 제공하기.

12.대기 고객 관리

목적&이유

- A.대기 발생시 고객에게 통보하지 않아 고객 컴플레인 상황으로 매장&본인 에게 좋지 못한 영향을 주는 상황을 어떻게 해결할지
B.대기 발생으로 하여금 다른 인원에게 컴플레인 요청을 하여 처리되는 인력낭비에 대해서 어떻게 해결할지

협의 사항

- 고객 대기 발생시 정확한 시간을 고지한다
-1회 타임 7~8분 뒤 사이 고객에게 시간 재고지
2회 타임 10분뒤 시술 자리 안내 후 구체적 시간 재고지
3회 타임 5분 뒤 가운 시간 재고지 및 기본 서비스 실행.

13.휴무 디자이너 관리

목적&이유

- A.고객이 휴무 디자이너를 찾거나 소통 요청시 나타나는 불편함을 어떻게 해소 해결 할것인지
B.휴무 디자이너가 휴무시 고객 정보에 대해서 정보내용 전달을 받지 못하는 상황을 어떻게 해결 할것인지

협의 사항

- 고객에게 휴무일자를 알리고 급하시다면 다른 디자이너 예약을 추천 및 메모를 남겨드린 후 책임지고 전달
-메모를 담당 디자이너 빌지함에 잃어버리지 않게 요청사항을 잘 적어서 보관한다.

14.퇴사 디자이너&직원 관리

목적&이유

- A.퇴사 디자이너 고객 이탈을 방지 하고 고객님이 불편감을 느끼지 않을 수 있게 어떻게 소통할 것인지?
B.퇴사 디자이너 고객을 현재 디자이너 고객으로 유치를 어떻게 할것인지?

협의 사항

- 퇴사디자이너 이사/물관리 등 협의된 내용으로 고지

-매칭이 잘 될 수 있는 디자이너로 가장 빠른 시간내로 재 소계를 시켜드림

15.고객 물품 보관 관리

목적&이유

A.고객 물품을 잃어 버리거나 보관에 대해서 컴플레인이 나오지 않게 어떻게 관리 할것인지

협의 사항

-락커장 안내 후 키는 고객님이 보관하게 하도록한다

-분실시 분실함에 넣어 두고 최선을 다해 담당 고객님에게 돌려드리도록 한다.

16.고객용 물품 제공

목적&이유

A.고객님의 물건 재사용 혹은 서비스를 공평하게 어떻게 받게 할 것인지

협의 사항

-가운은 1일 1회 사용 후 세탁 후 가운 비닐에 포장하여 제공한다

17.업무 불통,질문,재피드백 관리 업무 일지관리

목적&이유

A.업무시 역할 기준/책임 의 정도 부분이 달라서 나타나는 문제를 갈등을 심화시키지 않고 해결 할 수 있는 방법에 대해 어떻게 할지

협의 사항

업무 일지

1.구체적 주제 2.있었던 사실 그대로의 상황 3.각자 목적에 맞는 행동인지

있는 그대로 작성 후 당일 12시 이전까지 카톡 & 수첩으로 매장에 SOS를 신청하여 놓친 것을 피드백 받기.

18.정산관리[시제.빌지체크.계좌.카드]

목적&이유

A.정산 관리에서 금액 오류/중복/기제누락 부분에 대해서 고객에 집중 할 수 있게 어떤 AUTO시스템들이 있는지?

협의 사항

1차 디자이너가 [본인 고객정보/시술/금액]온라인&오프라인 =시술시작 입력

2차 인턴들이 영업 시작 후 30분간 [현금 시제체크 및 보충/빌지 누락 체크 수정] =매출입력

3차 동일하지 않는 인턴&매니저가 중복 크로스 체크를 하여 =최종 체크

4차매니저&인턴 일일 정산관리표 작성[현금/계좌/카드/지역페이/N-페이/카카오-페이]금액 체크 작성

-누락 된 것을 [행동 교정 표]에 작성하여 놓쳤던 것을 '반복'하지 않게 알려주기.

19.매장 전체 물품[비품 관리]

목적&이유

A.매장 고객&다같이 사용하는 물품에 대해서 제고/출고/구입/AS/보관 에 대해서 어떻게 처리하고 효율 적으로 관리 해야하는것인지

협의 사항

1차 디자이너 필요한 물품을 요청

2차 인턴들이 필요한 물품 제/출/구/AS/보관 에 대하여 목록 체크 후 매장에 요청

3차 매장에서 최종 결정

-개인이 원할시 개인 구매 가능 [단 , 모두가 사용하는 공간에 대하여 보관위치 협의하기]

20.매장 약제 관리

목적&이유

A.디자이너가 고객에게 사용하는 약제 구매 원가 절감 및 효율적 관리를 어떻게 해야할지

협약 사항

- 1.디자이너가 매장에서 필요한 약제 선구매 요청
- 2.인턴들이 매일 20분간 제고/출고/구매 수량 체크 후 2주에 한번 주문
- 3.디자이너 요청시 긴급 주문 인턴&매장 측 직접 요청 시 주문
- 4.공동 약제 ml 시 N/디자이너 수
- 5.약제 사용자는 약제 사용일지[시술명/금액/S.M.L을 작성 사용량 측정
- 6.매달 정산 시 디자이너가 사용한 만큼의 양을 측정하여 매장에서 금액 고지

21.공용 공간 본인이 사용한 것 정리 정돈 관리

목적&이유

A.공용 공간 매장 고객을 위해 제공되는 모든 물품 & 개인 물품 에 대해서 무책임에서 발생하는 갈등상황을 어떻게 해결 할지

협약 사항

- 본인이 사용한 것은 즉각 즉각 치우도록 한다
- 음식은 고객 이 있는 공간에서는 냄새가 심한 음식을 지양한다 직원실&탕비실에서 식사
- 본인 배치 받은 공간에서 밀폐용기 사용 &영업 마감 시간 9시 까지 치워준다.

22.휴게&외출 관리

목적&이유

- A.신규고객 배치시 디자이너 위치 파악이 안되어서 고객 배치를 못하는 상황을 어떻게 해결 할지.
- B.디자이너가 인턴 관리 부분에서 역할을 부여하지 않고 방치 하여 인턴이 매장에서 무엇을 해야 할지 모름으로써 디자이너와 인턴 간의 갈등 상황을 어떻게 해결 할지.

협약 사항

- 5분 이상 매장 외 이동시 [본인 상황에 대해서 무전 소통하기]
- 10분 이상 매장 외 이동시 [무전 + 스케줄 확정 까지 하고 이동하기]
- 디자이너가 최소 3일 전 혹은 즉시 매장에다 부재에 대해 소통 후 인턴 역할 담당을 요청하여 매장에서 디자이너 부재시간 만큼 인턴에게 역할&책임을 줄 수 있도록 하기.

23.워킹 관리 [신입&기존]

목적&이유

A.신입 & 기존 &준디 디자이너들 매장 신규 고객 배치에 대해서 공평&형평성 있게 불만 없이 배치를 어떻게 할지.

-협약 사항

- 1.신입은 3개월간 1순위 제공해주기
- 2.경력&실력 순으로 1.남성 커트 2.여성커트 3.일반펌&일반염색 4.특수커트 5.특수펌 6.특수염색 난이도 있는 시술 매장 측에서 배치해주기.

24.직원용 사물함 관리

A.직원들의 편의를 위하여 제공되는 개인 사물함 관리 및 위치 에 대해서 공평하게 어떻게 할지

25.매장에서 지원한 신규 고객 관리

26.배상 책임 관리