

월드크리닝과 함께하면 행복해요

행복 월드

2019 vol.3





월드크리닝
WORLD CLEANING

2019 Vol.3



목차

· 오픈을 축하합니다.	03
· 오픈 1~3주년을 축하드립니다!	05
· 썸머 페스티벌	06
· '스마트'하고 '알뜰한' 여행하세요!	08
· 우수 매장을 소개합니다.	10
· '존중'과 '배려'로 소통하다.	12
· '점주의 날' 행사 지원	14
· 최근 자주 발생하는 클레임 사례	16
· 대화를 하면서 상대방에게 호감을 주는 질문	20
· 스타샵 가맹점	22
· 대화의 기법	24
· 보이지 않는 곳에서 땀 흘리는 '전산팀'	26
· 고객의 관심을 끄는 매장 디스플레이	29
· 고정 고객을 높이는 마케팅 비법	30
· 의류 수축, 당황스러우셨죠?	32
· 지사 블러자 교육 현장을 공개합니다!	33
· 실내공기를 더럽히는 공공의 적 황사, 미세먼지	34
· 월드크리닝 캐릭터 네이밍 공모전 당첨자 발표	36
· 월드크리닝 NEW!	37



2019 vol.3

오른을 축하합니다

수도권 오픈매장



19.03.15 / 95호점

서울성동센터라점



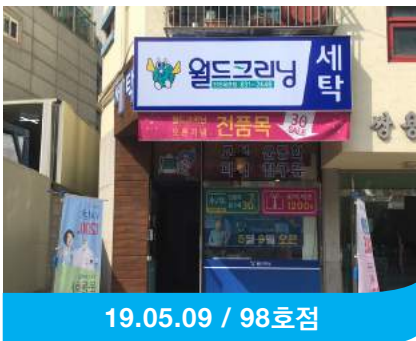
19.03.19 / 96호점

수원호매실농실마을점



19.05.07 / 97호점

화성동탄파크푸르지오점



19.05.09 / 98호점

인천옥련점



19.05.13 / 99호점

인천미추홀점



19.06.10 / 100호점

E-에브리데이변동점



19.06.20 / 101호점

동탄역센터럴시티2차점



19.06.24 / 102호점

광주흑석점



19.07.03 / 103호점

홈플러스광주계림점

오른을 축하합니다

영남권 오픈매장



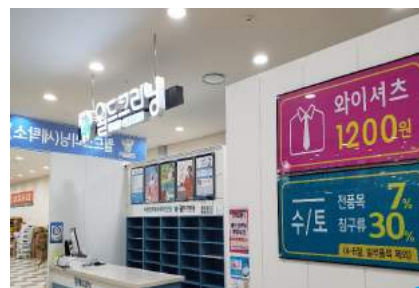
19.04.08 / 467호점

부산해운대반여점



19.04.15 / 468호점

코인워시24서김해점



19.04.22 / 469호점

대구중구탐마트점



19.05.20 / 470호점

부산연산더샵점



19.05.22 / 471호점

창원감계덕산아내2차점



19.05.22 / 472호점

부산덕천주공점



19.06.10 / 473호점

울산일동미라주점



19.06.17 / 474호점

김해울하자이점



19.06.28 / 475호점

김해구산행복점



19.06.21 / 476호점

창원무동파라디아점



19.06.17 / 477호점

탐마트서진주점



19.07.03 / 478호점

울산전하아이파크점

오픈 1,2,3주년을 축하드려요!

2019년 8월 1일 기준

1주년

매장명

고양이편한세상시티삼송점

김해구산한일유엔아이점

대구힐스테이트황금점

독산코인월드점

부산대박문현삼성점

부산대신푸르지오점

부산대연파크푸르지오점

부산명장점

부산특수세탁코인월드점

서울개롱역점

수원시서수원농협하나로클럽점

수원영통힐스테이트점

수원황골점

안산일동코인월드점

양산노블랜드점

양산유림점

여주KCC스위첸점

용인백암점

울산덕하청량점

울산방어진터미널점

울산효문코오롱하늘채점

위례스타힐스점

이천브라운스톤점

인천간석휴먼시아코인월드점

인천석남점

전남담양점

통영죽림팰리스점

평택이화점

포항창포GS슈퍼점

포항창포메트로점

2주년

매장명

경주동천점

경주두산위브점

고성송학점

고양지사직영점

광주선운휴먼시아점

광주지사직영점

김해장유남명더라우점

김해하나로마트가야점

나주빛가람로제비양점

밀양내일동점

서울광진화양점

서울구로두산점

서울역촌점

시흥목감코인월드점

신풍래미안코인월드점

안양관양점

안양석수점

양산물금이지더원2차점

양산증산중앙코인월드점

용인서천코인월드점

용인역북점

용인이동점

용인포곡점

울산동구대송점

울산온양망양점

울산하나로마트발리점

진해신항이지더원점

창원신월점

창원중동코인월드점

통영무전휴엔하임점

포항지곡점

3주년

매장명

거제아주덕산아내점

거제옥포E편한세상점

대구강북점

대구대현점

대구휴플러스점

마산양덕하늘채점

양산가촌중앙코인월드점

양산석산중앙코인월드점

울산강동산하점

울산삼산점

울산월드마트점

울산진하점



5/1
~
10/6

SUMMER FESTIVAL

2019년 무더운 여름, 갈 곳도 많고 볼 곳도 많습니다. 여름휴가를 맞이하여 어디로 떠날지 고민하는 당신에게 추천하는 아름다운 우리나라 전국 곳곳의 여름축제 여행지를 소개합니다. 양편 메기수염 축제부터 무주 반딧불 축제까지, 다양하게 보고, 먹고, 즐길 수 있는 알찬 코스들로 준비했습니다. 열심히 일한 당신, 떠날 준비되셨나요?



보고, 먹고, 즐기는 2019 축제 일정



양평 메기수염 축제

5월 말부터 8월 말까지
경기도 양평군 단월면
봉상리 수미마을
070-4229-1154



제천 국제 음악 영화제

8월 8일부터 13일까지
제천시 의림대로6길 문화회관 일원
제천 영상미디어센터
043-646-2242



둔내 고랭지 토마토 축제

8월 10일부터 12일까지
강원도 횡성군 둔내면
둔내로51번길 17
033-340-2704



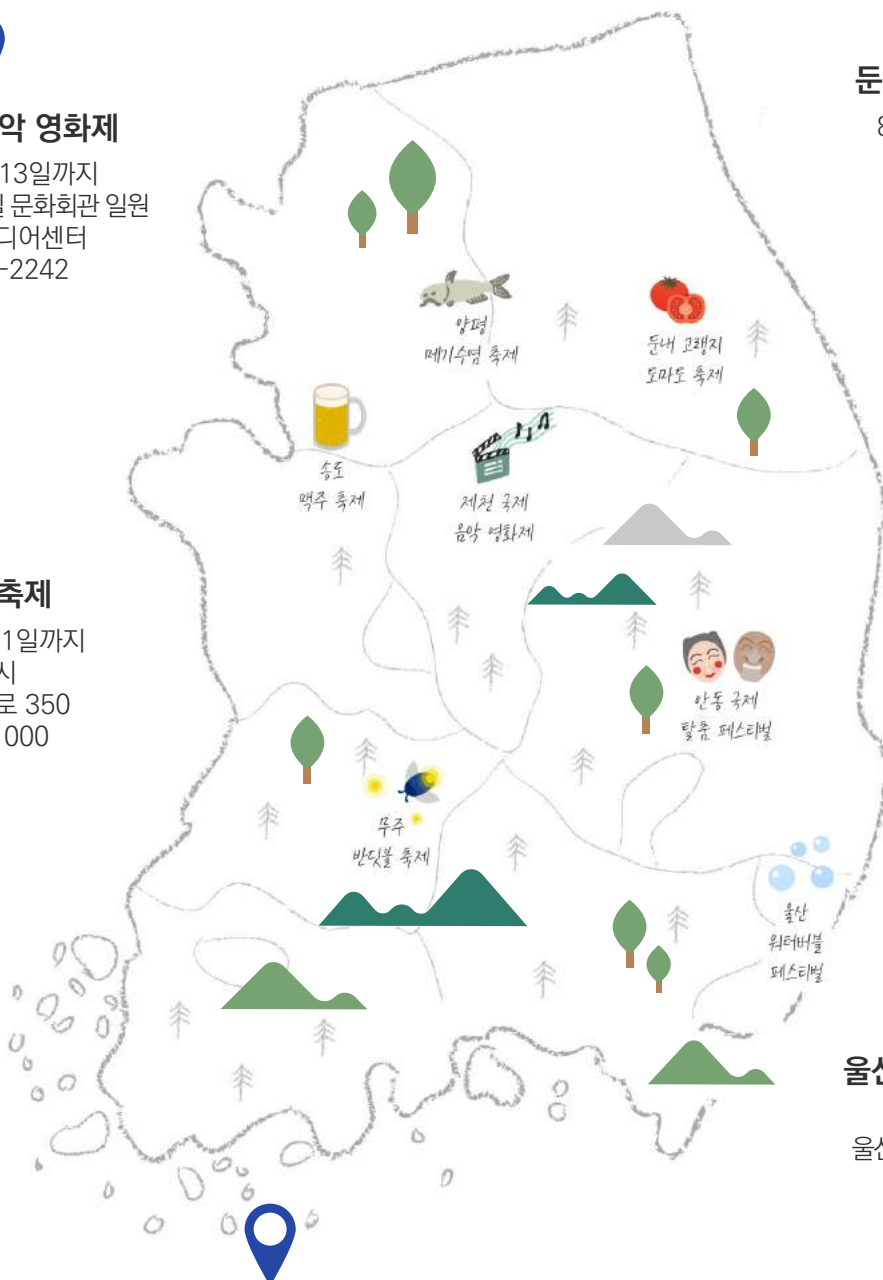
송도 맥주 축제

8월 23일부터 31일까지
인천광역시
연수구 센트럴로 350
032-830-1000



안동 국제 탈춤 페스티벌

9월 27일부터 10월 6일까지
경상북도 안동시 육사로 239
054-841-6397~8



무주 반딧불 축제

8월 31일부터 9월 8일까지
전라북도 무주군 무주읍
한풍루로 326-17
063-324-2440



울산 워터버블 페스티벌

8월 11일
울산광역시 중구 성남동 337
010-5053-0062

'스마트' 하고 '알뜰한' 여행하세요!

여행을 준비하는 당신, 책과 온라인에 넘쳐나는 수많은 여행 콘텐츠와 가격 정보에 머리가 아프죠? 작년에 갔던 곳은 안되고, 올해는 특별한 액티비티를 즐겨보고 싶고, 숙소 위치도 중요하고.. 고려해야 할 사항들 또한 너무나 많습니다. 여행의 시작부터 끝까지, 알뜰하고도 만족도 높은 시간을 보내고 싶다면 다음의 애플리케이션들을 이용해보십시오.



어디서 자고, 어디서 놀까?



에어비앤비 비어있는 방이나 집, 별장 등의 공간을 가진 호스트들이 자신의 공간을 저렴한 가격에 공유할 수 있게 한 최대 규모의 숙박 정보 사이트입니다. 장기간 머무는 여행을 하거나 취사가 필요한 여행객들에게는 제격입니다. 지역에 따라 다르지만 대체로 호텔보다 저렴한 가격에 원하는 위치, 형태의 숙소를 손쉽게 예약할 수 있습니다. 비어있는 내 공간을 공유해서 직접 호스트가 되어볼 수도 있습니다.



트립어드바이저 해외여행을 떠날 때, 불명확한 해외 정보에 대한 불안감이 큼니다. 그 식당이 이미 폐업했으면 어쩌나, 관광 명소를 이용할 때 할인 정보나 유의사항은 뭘까 등, 이런 경우 활용할 수 있는 여행 리뷰 서비스로, 숙소, 음식점, 관광 명소에 대한 정보부터 다른 여행자들이 남긴 후기까지 아주 많은 정보들이 있습니다.



트리플 150개 도시의 무료 가이드를 종합적으로 받아볼 수 있는 애플리케이션입니다. 비싼 가이드북을 구매해서 볼 필요가 없습니다. 동선을 보며 짜는 일정 플래너 기능과 주변 맛집, 관광지 탐색이 가능합니다. 위치에 따라 실시간으로 좋은 곳만 알려주는 서비스와 먼저 다녀온 사람들의 장소별 리뷰로 여행지 선택을 실패할 확률이 적습니다.



대한민국구석구석 한국관광공사에서 운영하는 국내 최대의 여행 정보 포털이자, 모바일 앱 서비스입니다. 지역명을 검색하면 확실히 검증된 여행 정보들이 소개됩니다. 여행 동선과 코스를 고려해 추천 장소와 맛집, 숙소를 연계해 알려주기 때문에 시간과 비용을 절약하는 국내 여행을 계획한다면 꼭 참고하도록 합니다.

편리한 이동



스카이스캐너 여행 기간과 도착지를 입력하면 전 세계의 최저가 항공권 정보를 보여줍니다. 여행하는 기간에 더해 전후 기간의 가격 정보까지 손쉽게 조회할 수 있습니다. 조금 더 저렴한 항공권이나 시즌에 대한 항공권 가격 정보를 확인할 수 있어 최적의 기간과 비용에 대한 계획을 세울 수 있습니다.



무빗 여행지에서 비용을 아끼기 위해 렌터카나 택시 대신 버스나 기차 등의 대중교통을 이용하는 경우가 많습니다. 하지만 익숙하지 않은 지역에서 대중교통을 이용하는 것은 쉽지 않습니다. 자칫 길을 잃어 시간과 비용을 허비하기도 합니다. 대중교통 길 찾기 애플리케이션 무빗은 내려야 할 때와 장소를 정확히 알려줘 여행의 큰 걱정거리를 덜어줍니다.

내게 꼭 맞는 여행 수첩, 지갑



여행노트 여행 전후로 계획부터 기록까지 남겨주는 말 그대로의 '여행노트'입니다. 손쉽게 볼 수 있고, 해당 여행지에서 하고 싶은 것 목록을 체크리스트 형식으로 작성해볼 수 있고 사진과 글을 써넣으면 언제든지 꺼내볼 수 있는 여행 기록이 되고, 다른 사람의 기록을 내 일정에 참고해서 볼 수도 있습니다.

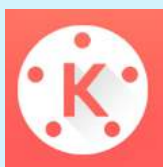


트라비포켓 여행에 최적화된 가장 쉬운 여행 가게부입니다. 해외여행을 할 때 익숙하지 않은 외화, 환율, 남은 돈 관리에 늘 머리가 복잡합니다. 여행 중 오늘은 얼마를 썼는지, 잔액이 얼마나 남았는지, 우리나라 돈으로 얼마인지 한눈에 확인 및 기록이 가능합니다.

남는 건 사진뿐! 여행 사진 똑똑하게 관리하는 법



찍스 스마트폰으로 찍은 사진을 저렴하게 인화해 받아볼 수 있는 서비스입니다. 크고 작은 이미지, 사진, 포토북, 액자 등 다양한 형태로 제작 가능하며, 10GB의 클라우드 서비스도 제공하고 있습니다. 첫 이용 자라면 큰 폭의 할인(장당 110원→10원)도 적용됩니다. '역시 아날로그가 최고!'를 외치는 분들에게 특별히 추천합니다.



키네마스터(안드로이드), 아이무비(아이폰) 쉽고 직관적인 편집 시스템을 갖추고 있는 동영상 편집 애플리케이션입니다. 여행 중 찍은 사진이나 동영상을 활용해 간편하게 여행 무비를 만들어 볼 수 있습니다. 직접 만든 영상을 SNS에도 올려보는 것도 좋습니다. 잊을 뻔했던 여행의 순간들을 되새기면 만족은 두 배가 됩니다.

우수 매장을 소개합니다.

영남권 우수 매장 홍보비 30만 원 지원



거제장평주공점
김금호 점주님

"우수매장 인터뷰"

거제장평주공점 김금호 점주님

"고객의 입장이 되어보자는 마인드로 다가갑니다."

☑ 세탁 창업을 시작한 계기는?

어른이 되고 가정을 이루면서 길었던 직장생활과 빠듯했던 생활전선이 삶의 1순위였습니다. 하지만 직장을 그만두게 되면서 지나는 삶을 돌아보게 되었습니다. 소자본으로 나이 관계없이 안정적이고 좋아하는 일을 해야겠다라는 생각을 했고, 월드크리닝을 알게 되었을 때, 바로 이거구나 싶었습니다. 1년 정도 된 매장이 양도양수를 한다기에 기회를 잡아 2년째 운영 중입니다.

☑ 매장 철칙

고객 서비스와 소통이 철칙이라고 생각하지요, 그것을 이루기 위해 꼼꼼한 검수와 고객에게 고지하는 것을 습관으로 두었습니다. 빠른 회전율을 높이기 위해 맡겨주시는 세탁물이 누락되지 않도록 고객 관리에도 많은 신경을 쓰고 있습니다.

☑ 단골 비중

고객에게 매장 청결함을 좋은 인상으로 심어드리고, 고객의 입장이 되어보자는 마인드로 다가오니 고객 만족도가 높아져 충성 고객님들의 소개를 통해 1회 성 고객이 단골 고객으로 바뀌는 효과를 얻었습니다.



☑ 매장 자랑 및 특별점

일요일 격주 근무로(오후 1:00~7:00) 시간이 맞지 않은 고객들에게 편의를 높이고자 하였으며, 출근 전 오전 시간에는 주변 또는 근처 아파트에 세탁 홍보와 수거 배달에 대한 지점만의 마케팅을 어필하기 위해 전단 스티커를 사용하였고, 그 결과 연간 매출 22%를 상승시키는데 성공했습니다. 또한 접수된 세탁물이 지사로 출고되기 전, 사전 접수로 보풀이나 이물질 제거, 간단한 수선 처리, 보조택을 철저히 부착해서 출고하고 있습니다. 또한 고객 이름 또는 번호를 숙지하려고 노력하는 편입니다.

☑ 예비 가맹주에게 하고픈 말

당장 매출 수입에 대한 걱정으로 첫 시작이 불안하고 시작을 했는데도 불구하고 신속한 매출 상승이 없을 때 찾아오는 절망감이 많아집니다. 아무리 좋은 마케팅과 좋은 상권이 뒷받침된다 하더라도 단기적으로 좋은 결과를 얻어내야겠다는 조바심이 있다면 시작하지 않는 것이 좋을 듯합니다. 조금 늦더라도 인내심을 가지고 변함없는 마인드로 시간이 지날수록 가게 운영 경력이 쌓이고 노하우가 늘어남으로써 좋은 결과가 반드시 찾아올 것입니다.



우수 매장을 소개합니다.

수도권 우수 매장 홍보비 30만 원 지원



고양이편한세상시티삼송점
안대환 점주님

"우수매장 인터뷰"

고양이편한세상시티삼송점 안대환 점주님

"매장 운영 = 마라톤 경주라고 생각하는데, 페이스 조절이 필요하죠"

✓ 세탁 창업을 시작한 계기는?

언론에서 저비용 창업이라고 표현하는 것들도 막상 들어가 보면 최소 창업 비용이 많이 들어 부담스러웠고, 운영 면에서도 재료비, 인건비, 광고비, 배달비 등등 소요되는 경비가 만만치 않았습니다. 여러 가지로 알아보다가 만나게 된 것이 월드크리닝이었습니다. 정말로 소자본으로 창업이 가능하고 부대비용 부담이 적다는 점이 큰 장점으로 다가왔습니다. 크게 유행을 타지 않는 것과 많은 노동력을 필요로 하지 않는다는 것도 큰 메리트였습니다.

✓ 매장 철칙

한 가지 지향점이라고 하자면 "고객을 진솔하게 대하자"라고 할 수 있겠습니다. 창업 초기에는 세탁 지식과 경험이 부족하여 고객에게 휘둘리는 경우가 매우 많았습니다. 하지만 1년 동안 시행착오를 겪으면서 깨닫게 된 것은 고객에게 잘 보이기 위해 꾸미려 하지 않고 진솔하게 대했을 때 최종적인 고객의 만족도는 더 높더라는 점입니다. 세탁 편의점은 지사와 고객의 중간자입니다. 중간자의 입장에서 가장 중요한 것은 무엇이 가능하고 불가능한지에 대한 경험과 이해, 그리고 고객에게 휘둘리지 않는 진솔한 자세가 가장 중요하다고 생각합니다.



✓ 단골 비중

주상복합아파트의 상가에 위치하고 있어서 처음에는 아파트 주민들의 단골 비중이 매우 높았습니다. 해가 바뀌면서 매장의 존재가 주변에 어느 정도 알려지고 나서인지 조금 먼 곳에서도 찾아와주시는 손님들이 늘고 있습니다.

✓ 매장 자랑 및 특별점

주변에 아직 건설 중인 아파트 단지가 있고, 유동인구가 많은 점이라고 하겠습니다. 덕분에 지금까지 매장 홍보를 거의 하지 않았는데도 손님이 꾸준히 늘고 있습니다.

✓ 예비 가맹주에게 하고픈 말

크게 유행을 타지 않으며 투자 대비 수익 면에서 우수한 창업 아이템이라고 생각합니다. 진입장벽이 낮은 것이 장점이지만 경쟁업체가 쉽게 생길 수 있다는 것이 단점이 되기도 합니다. 따라서 면밀한 시장조사에 따른 입지 선정이 가장 중요하다고 생각합니다. 그리고 창업 후 운영 면에서 가장 중요한 것은 꾸준한 체력관리라고 느끼고 있습니다. 노동 강도가 높은 것은 아니지만 대체로 영업시간이 길기 때문에 장기적으로 피로가 누적되는 경향이 있습니다. 단거리 경주보다는 마라톤 경주라고 생각하고 페이스 조절을 해나가는 요령이 필요하다고 생각합니다.



'존중'과 '배려'로 소통하다

존중과 배려에 대해 다시 한번 생각해 봅시다.

☑ 소통은 행복한 '대화'의 시작이다.

상대방이 내 이야기를 잘 들어준다고 느낄 때, 소통이 잘 되는 순간이라고 생각돼요. 이처럼 대화의 시작은 경청에서 비롯하는 게 아닐까요? 바디랭귀지만 봐도 알 수 있으니까요

☑ 소통은 곧 '즐거움'이다.

어떤 직원과 업무적인 이야기 외에 개인적인 대화도 편히 할 수 있다는 것은, 그 사람과 나 사이에 즐거움이 있기 때문에 가능한 것이지요, 그 즐거움은 평소 상호 존중하고 배려하는 마음을 통해 서서히 형성된 것이에요, 이처럼 소통은 대화에 앞서 상대방과 나 사이에 켜켜이 쌓인 스토리가 있어야 비로소 가능하다고 생각해요

☑ 소통은 '공감'이다.

조직이 목표를 향해 달려 나가려면 구성원들이 목표와 계획에 대해 공감하고 진심으로 움직여야 하기 때문입니다.

☑ '진심 어린 마음'에서 나오는 것

소통은 진정성에서 나옵니다. 배려하는 행동도 중요하지만, 진심 어린 행동을 통해 비로소 마음이 열리니까요! 상대의 행동이 진심에서 우러나온 것인지, 아닌지 말이에요

☑ 말이 아닌 마음, 소통

소통은 마음 그 자체입니다. 흔히 대화를 통해 소통하지만, 말은 그 수단에 불과할 뿐 진정한 소통은 마음으로 하는 것이니까요. 굳이 많은 이야기를 나누지 않아도 서로를 존중하고 배려할 수 있는 게 소통 아닐까요?



✓ 소통은 '보약'이다.

마음을 터놓고 소통하면 할수록 서로를 잘 알 수 있고, 서로를 잘 알면 할수록 강력한 시너지 효과를 낼 수 있습니다.

✓ 소통은 '관심'이다.

원활하게 소통하고 싶다고 해도 상대방과 공동 목표에 대한 관심이 없으면 제대로 된 소통을 할 수 없어요

✓ 소통은 '인정'이다.

상대방을 틀렸다고 생각하면 진정한 의미의 소통이 불가능합니다. 다름을 인정하고 서로를 대하는 것이 소통의 출발점이지요

✓ '가장 높은 수준의 이해'

서로를 가장 잘 이해해야만 소통할 수 있다고 생각합니다. 한 사람만 일방적으로 상대를 이해한다고 해서 소통이 되는 것도 아니고, 그럴 수도 없지요. 상호작용에서 비롯한 이해가 곧 소통입니다.

✓ 소통은 '기다림'이다.

소통하려는 상대방이 마음을 열지 않으면 피상적인 대화만 이루어질 뿐입니다. 상대방이 마음을 열 때까지 기다리는 것도 중요합니다.

“

매장 운영도 이와 같습니다. **존중과 배려로 소통하는 것이 중요하지요**, 직원이 고객에게 무례한 행동을 했다면 응당한 조치를 취하는 게 맞지만, 직원에게 존중과 배려를 하지 않는다면 **공정 서비스 권리에 따라** 고객을 거부할 수도 있는 것이지요

”



'점주의 날' 행사 지원

월드크리닝, 점주의 날, 행사지원

2019년 6월 점주의 날 행사 지원이 있었습니다. 행사는 가맹점 매출 활성화, 행사를 통한 점포 파악 및 브랜드 홍보, 가맹점과의 소통 및 상생 방안 마련을 목적으로 기획되었습니다. 점주 사전 미팅을 하여 점주님께 행사의 요지와 내용을 전달하였습니다. 매장 상황을 파악하고 점주 행사 요청사항을 접수하였습니다. 그 후로 X 배너, 어깨 띠, 홍보 전단지, 회사 홍보물 등을 준비하고 배치하였습니다. 행사 당일에는 점주님과의 상담을 통해 점주 요청사항, 불만사항 등 해결 여부와 해결책을 의논하고 창고 재고 파악, 번호순 나열, 영수증 고무밴드 작업등의 점검을 통한 매장 상황을 파악하고 전산교육, 서비스 점검 등의 점주 교육을 실시하였습니다. 그리고 매장 홍보를 위한 타임세일 전 품목 30% 할인, 전단지 배포 작업, 매장 앞 홍보물 배부, 팝콘 나눔을 통해 행사 홍보를 하였습니다.

점주의 날 매장 점검 체크리스트

- ☒ 출고 재고의류 수량
- ☒ 의류 번호순 나열
- ☒ 영수증 작업, 고무 밴딩 작업 여부
- ☒ 의류 검품
- ☒ 완성품, 미완성품 구분
- ☒ 카운터 뒤 DP 상태
- ☒ 물건 찾기, 수동 입고
- ☒ 세탁 전 환불, 세탁 후 환불 요령
- ☒ 입고 요령
- ☒ 문자 발송 요청
- ☒ 결제방법(신용카드, 현금영수증)

가맹점 접수



가맹점 앞에서 찰칵!



'점주의 날' 행사 지원

월드크리닝, 점주의 날, 행사지원

항 목	내 용	비 고
행사 매장명	울산문수점	울산언양지사
행사 일시	2019년 6월 12일	PM 2:00~8:00
행사 목적	1. 가맹점 매출 활성화 2. 행사를 통한 점포 현황 파악 및 브랜드 홍보 3. 가맹점과의 소통 및 상생방안 마련	

행사 품목 및 비용

항 목	수 량	금 액(원)	비 고
문자 발송(LMS)	1,883건	53,529	행사 당일 가맹점에서 9:30 문자 발송
			문자 발송 비용 가맹점과 지사 50% 분담
총 지원금액		본사 부담X	행사 당일 지사 수익금 1,384,137원

소비자의 날 행사 지원 결과

항 목	매출액(1월)	평균 단가	접수 수량	비 고
기 준	449,291	3,642	123	직전 3개월 평균
당 월	314,530	3,504	90	해당 월평균
행사 시	2,299,100	3,045	755	당일 행사
결 과 (분 석)	+7.3배	-459	+8.3배	당월 비교 시
	당월 기준 대비 접수량과 매출이 약 7배 이상 증가하였습니다. 코트류 품목이 24% 비중으로 많이 접수되었습니다.			

*소비자의 날 행사는 각 지사를 통하여 신청 하실 수 있습니다.

최근 자주 발생하는 클레임 사례

접수 시, 주의해야 할 품목입니다.



가죽 운동화 물 빠짐

사고내역	- 세무/가죽 운동화 물 빠짐 발생
고지사항	- 물 세탁 시 물 빠짐, 표면 거칠어짐, 벗벗해짐 고지. 특수 세탁 접수가 바람직함



가죽 운동화 벗겨짐

사고내역	- 가죽 표면 벗겨짐 발생
고지사항	- 물 세탁 고지, 주글거림 변형(벗겨짐) 고지



가죽 운동화 이염

사고내역	- 배색 가죽 이염 발생
고지사항	- 가죽류는 물 세탁 시 이염될 수 있음 고지, 특수 세탁점 접수가 바람직함



고무 와펜

사고내역	- 네파 2015년 제조 제품 원팔 고무 와펜 떨어짐 충전재 유실
고지사항	- 세탁 전 브랜드 수선 후 세탁 접수 바랍니다.



단추 실리콘

사고내역	- 드라이 세탁 후 단추 접착제 실리콘 녹는 현상 발생
고지사항	- 접착제로 붙은 단추인 경우 녹을 수 있음 고지

최근 자주 발생하는 클레임 사례

접수 시, 주의해야 할 품목입니다.



레자 파손

사고내역	- 염화비닐 제품(레자) 벗겨짐
고지사항	- 레자 제품은 구입 시기, 착용, 세탁 횟수 등에 의하여 염화비닐 코팅이 탈락됨(자연적인 노화 현상임) 레자는 벗겨질 수 있음 고객 고지, 동의서 받고 접수해야 함



모자 스티커 떨어짐

사고내역	- 모자 앞창 스티커 분실
고지사항	- 모자는 물세탁 고지, 스티커는 물세탁 시 떨어지고 분실될 수 있음 고지(미리 떼어놓고 접수)



모자 물 세탁

사고내역	- 물 세탁 후 형태 틀어짐
고지사항	- 모자는 물세탁 고지 물 세탁 시 형태 변형, 수축, 찌그러짐, 물 빠짐 고지



무스 너클 마크

사고내역	- 무스 너클 원팔 장식 세탁 후 떨어짐
고지사항	- 뒤집어서 세탁하나 쇠 장식 스크래치, 떨어짐 발생할 수 있음 고지



배색 원단 이염

사고내역	- 배색 원단 이염 발생
고지사항	- 배색 원단 첫 세탁 시 염색 견뢰도가 낮은 제품은 이염될 수 있음

최근 자주 발생하는 클레임 사례

접수 시, 주의해야 할 품목입니다.



버버리 식 단추 찌힘

사고내역

- 버버리 트렌치코트 식 단추 세탁 후 원단 찌힘 발생

고지사항

- 호일 작업해도 무게 때문에 찌힘 발생됨, 식 단추는 매장에서 떼어놓고 접수



버블 현상

사고내역

- 버블 현상 발생

고지사항

- 노화 현상 중 하나로 코팅 수지 박리 현상으로 인한 버블 현상(뜸) 발생



부적합 액세서리

사고내역

- 부적합한 식 장식으로 인해 원단 찌힘 현상 발생

고지사항

- 호일 작업 불가, 뒤집어 세탁하여도 원단 찌힘 발생, 접수 시 원단 찌힘 현상 발생될 수 있음 고지



실크 블라우스 미어짐

사고내역

- 실크 블라우스 양 거드랑이 미어짐 발생

고지사항

- 땀에 의한 황변 시 세탁 과정 중 확대 파손 미어질 수 있음 고지



세무 운동화

사고내역

- 세무 운동화 변색 물 빠짐 발생

고지사항

- 세무 재질은 변색, 물 빠질 수 있음 고지

최근 자주 발생하는 클레임 사례

접수 시, 주의해야 할 품목입니다.



와이셔츠 파손

사고내역

- 와이셔츠 거드랑이 미어짐 발생

고지사항

- 접수 시 목 카라 손목 원단 헤짐(노화 현상) 확인되면 세탁 과정 중 다른 부위도 확대 파손 미어짐 발생될 수 있음 고지



운동화 뒤축 파손

사고내역

- 세탁 후 뒤꿈치 원단 찢어짐

고지사항

- 반복 착용에 의한 세무 원단 헤짐 찢김. 세탁 과정 중 확대 파손될 수 있음 고지



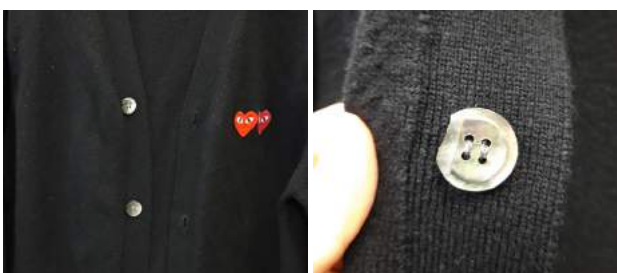
캔버스화 앞코 찌그러짐

사고내역

- 캔버스화 앞코 찌그러짐 발생

고지사항

- 물 세탁 시 수축 형태 변형될 수 있음 고지



자개단추 파손

사고내역

- 자개단추 파손

고지사항

- 고가의 단추는 떼어 놓거나 호일 작업하는 게 바람직함



케어라벨

사고내역

- 케어라벨

고지사항

- 케어라벨에 모든 세탁 취급 표시(물세탁, 드라이) 금지 세탁 접수 불가

대화를 하면서 상대방에게 호감을 주는 질문



질문만 바뀌어도 대화가 달라집니다. 자신이 원하는 방향으로 대화를 지혜롭게 이끄는 방법은 상대의 이야기를 경청하면서 적재적소에 질문을 잘하는 것이지요, 어떻게 질문해야 상대방에게 부담을 주지 않으면서 내가 원하는 방향으로 대화를 주도할 수 있을까요? 처음 만나는 사람과 빨리 친해질 수 있는 질문이나 상대의 패션, 소품에 맞춰 던질 수 있는 질문, 마음을 읽어내는 방법 등 상대를 내 편으로 만들 수 있는 질문법을 소개합니다.

1. 질문은 온몸으로 하는 것이다.

질문을 던질 때는 언어뿐만 아니라 몸동작, 손짓, 표정 등이 모두 커뮤니케이션 신호라는 것을 기억해야 합니다. 개방적인 질문을 할 때는 가능하면 몸동작도 그와 같이 팔짱을 풀고 팔이나 손은 열린 자세로 편하게 취해야 합니다. 그중에서도 자연스럽게 편한 아이컨택은 매우 중요합니다. 상대도 나의 눈을 적절히 바라볼 수 있도록 상대가 나의 눈을 볼 때 내가 눈을 다른 곳으로 적절히 돌려주는 게 좋지요, 상대의 눈만 바라보기 어색하면 미간이나 코끝 정도를 자연스럽게 바라봐도 좋습니다. 바른 자세로 상대 쪽으로 몸을 기울이면서 적절히 관심을 표하는 것은 상대방에게 자신이 배려와 관심을 받고 있다고 느끼게 할 수 있습니다. 특히 상대가 이야기하는 것을 들으며 적절히 고개를 끄덕이고 미소 지으며 메시지에 맞는 공감 어린 표정을 짓는 것은 큰 호감을 줄 수 있습니다.

2. 상대의 외적인 모습으로 성향을 파악하자

화려한 복장이나 액세서리를 착용한 사람들, 화려한 파마 머리나 눈에 띄는 색상으로 염색한 사람들은 남들에게 주목받고 싶어 하는 경우가 많습니다. 그래서 일단 외적인 모습에 관심을 보이면서 그 모습을 적극적으로 칭찬해주는 질문을 건네면 호감을 줄 수 있습니다. 반면 심플한 복장에 액세서리를 거의 착용하지 않은 사람들, 단정한 단발 머리나 하나로 묶은 심플한 헤어스타일은 상대방에게 관심을 받거나 눈에 띄는 것을 부담스러워하는 사람일 수 있습니다. 그러니 오히려 상대의 외적인 모습이나 사적인 부분에 너무 많은 관심을 보이면 부담스러워할 수 있습니다. 이들에게는 질문을 던질 때도 좀 더 신중해야 합니다. 한편 상대가 편한 반바지나 운동복을 입고 나왔다면 그는 남의 시선에 크게 신경 쓰지 않고 자신이 편한 것을 추구하는 스타일입니다. 그러므로 귀찮게 하거나 오랜 시간을 고민하게 하는 질문은 부담을 주지 않도록 피하는 것이 좋습니다. 반대로 동네에서 만나면서도 복장에 신경을 쓰고 나오거나, 잘 다려진 정장에 구두를 신고 다니는 사람은 다른 사람의 시선 역시 어느 정도 신경을 쓰는 타입이지요, 그러므로 질문도 주의해서 논리적으로 던지는 것이 좋습니다.

3. 상대가 "Yes"라고 답할 수 있는 질문을 던지자

상대의 마음을 내 편으로 만들기 위해서는 "YES" = Talking이라는 설득 기법이 유용합니다. 상대의 비언어를 통해 그의 마음을 읽었다면, 다음은 상대가 "Yes"라고 답할 수 있는 질문을 계속 던져 결국 상대의 마음을 긍정적으로 바꾸고 내 편으로 만들 차례입니다. 물건을 잘 파는 점원들은 손님 표정을 읽고 손님의 마음을 귀신같이 읽어내는 질문을 던집니다. 물건이 좀 비싼 것 같아 망설이는 표정을 보이면 "손님, 가격이 좀 부담 되시죠?"라고 마음을 꿰뚫는 질문을 해서 "네, 좀 그래요."라는 긍정의 답을 이끌어냅니다. 그럼 바로 "방금 전에 보신 스타일로 가격이 좀 더 저렴한 제품을 보여드릴까요?"라고 또다시 손님에게 "네"라는 긍정의 답을 이끌어냅니다. 그다음에 "그럼 이 제품은 어떠신지요?" 하고 재빨리 가격이 저렴하면서도 비슷한 디자인의 제품을 보여줍니다. 물론 손님 입장에서 그 물건을 구입할 확률이 크지요. 작은 Yes, 상대의 마음을 읽어주는 질문을 반복적으로 해서 결국 상대의 마음을 Yes로 만드는 것입니다.

4. 상대의 패션이나 소품 등을 참고하자

만약 상대가 최근 판매하기 시작한 신형 휴대폰을 사용하고 있다면 그는 좋은 것과 새로운 것은 직접 경험하길 원하고 자기 생각이 확실한 사람입니다. 그러므로 질문할 때도 구구절절 설명하는 것보다는 상대가 직접 체험하고 느끼면서 대답할 수 있는 질문이 효과적입니다. 즉 상대가 작은 체험이라도 해서 그에 대해 만족할 수 있도록 하는 것이 "OK"를 이끌 수 있습니다. 이렇게 상대의 외적인 모습을 적절히 파악하는 것은 상대의 특성이나 기호에 맞춰 소통할 수 있어 도움이 됩니다. 다만 상대를 100% 외적인 모습으로만 판단해서는 예기치 않은 실수가 생길 수 있습니다. 따라서 무조건 겉모습으로 상대를 판단하기보다는 상대와 소통하는 데 적당히 참고하는 정도가 적절합니다.



스타샵 할인 가맹점이란?

고객은 할인 혜택을, 가맹점은 매출 증대 혜택을 얻을 수 있는
KB국민카드의 가맹점 특화 서비스입니다.



가입신청: KB국민카드 → 가맹점 → 마케팅 서비스 → 스타샵 할인 또는 적립 가맹점 신청

1) 문자메세지 홍보 서비스

- 위치 기반 홍보

귀 가맹점의 근처 가맹점에서 KB국민카드로 결제하신 고객님께 실시간 홍보 문자메시지를 보내드립니다.

- 가입주기별 타겟 마케팅

인근에 거주하시는 KB국민카드 고객님께 귀 가맹점의 홍보 문자메시지를 보내드립니다.

- 사전 홍보

음식업종 특화 서비스로 식사 전인 11시대에 귀 가맹점의 홍보 문자메시지를 미리 보내드립니다.

- 할인 안내 문자메시지

귀 가맹점 결제 시, 실시간으로 할인 예정 금액을 안내하여 재방문을 유도합니다.

2) 온라인 홍보 서비스

KB국민카드 홈페이지, KB국민카드 App, 리브메이트 App으로 온라인 홍보됩니다.

3) 오프라인 홍보 서비스

스타샵 스티커, POP로 오프라인 홍보됩니다.

4) 가맹점 수수료 환급서비스

매월 20일(휴일은 익영업일) 전월 KB국민카드 가맹점 수수료 X 할인율을 곱한 금액을 환급해드립니다.

5) 매출 분석 보고서 서비스

매월 20일(휴일은 익영업일) 동일 지역/동일 업종 非스타샵 매출 비교 분석, 신규 고객 분석, 이용 빈도 분석
홍보 문자메시지 발송 효과 분석 자료를 가맹점 대표자님께 문자메시지로 보내드립니다.

① 분석이 어려운 일부 가맹점은 제외될 수 있습니다.

6) 자동 청구할인 및 정산 서비스

- 할인 대상 여부를 가맹점에서 확인할 필요가 없습니다

- KB국민카드 1만 원 이상 결제 시, 자동으로 청구할인됩니다.

- 할인 비용은 가맹점 부담이며, 가맹점 입금 대금에서 자동 차감됩니다.

① KB국민 비씨, 선불카드는 할인 제외됩니다. 체크카드는 2영업일 이내 환급 할인됩니다.

스타샵 적립 가맹점이란?

KB 국민카드 고객님이 현금 대신 본인의 포인트리로 100% 차감 할인 받을 수 있고, 포인트로도 추가로 적립되는 KB 국민카드의 가맹점 특화 서비스입니다.



가입신청: KB 국민카드 → 가맹점 → 마케팅 서비스 → 스타샵 적립 가맹점 신청 → KB 국민카드 영업점 상담

1) 온라인 홍보 서비스

KB 국민카드 홈페이지, KB 국민카드 App, 리브메이트 App으로 온라인 홍보됩니다.

2) 오프라인 홍보 서비스

스타샵 스티커, POP, 매월 이용 대금명세서와 함께 발송되는 스타샵 라이프지로 오프라인 홍보됩니다.

① 스타샵 라이프지를 통한 홍보는 지면 관계상 신청 가맹점에 한합니다.

3) 포인트리 100% 차감 할인 서비스

- KB 국민카드 고객님이 현금 대신 본인의 포인트리로 100% 차감 할인받을 수 있습니다.
- 포인트리 결제 요청 시, 신용카드 조회기의 할부 개월 수 란에 일시불은 '60', 할부는 '60+할부 개월 수'를 입력하시면 됩니다. (예시: 할부 3개월은 '63')
- 포인트리 결제 완료 시, 고객 포인트리를 100% 차감하고 부족한 금액만 결제일에 청구되며, 가맹점 입금은 일반 결제와 동일하게 입금됩니다.

- ① KB 국민 기업, 비씨, 선불카드 또는 고객 포인트리가 0점인 경우 포인트리 결제가 불가합니다.
- ① 할부 개월 수 입력이 생략된 일부 신용카드 조회기의 경우 포인트리 결제가 불가하므로, 해당 업체에 연락하여 할부 개월 수 입력 설정을 변경하세요

3) 자동 포인트리 적립 및 정산서비스

- 포인트리 적립 대상 여부를 가맹점에서 확인할 필요가 없습니다.
- KB 국민카드 결제 시, 자동으로 포인트리 적립됩니다.
- 포인트 수수료는 가맹점 부담이며, 가맹점 입금 대금에서 자동 차감됩니다.

① KB 국민 비씨, 선불카드는 적립 제외됩니다.



<오프라인 홍보 서비스>

<온라인 홍보 서비스>

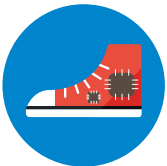
대화의 기법

대화에도 기술이 있습니다. 어떤 기술을 쓰느냐에 따라 결과는 달라집니다.



1. 고객 체면 살려주기

더러워진 세탁물을 가져오는 것은 당연한 일이지만, 부끄러워하는 고객도 있습니다. 회피하는 행동으로 고객을 놓치지 말고, 체면도 살려주고 매장도 살립니다!



떨어진 운동화를 부끄러워하며 가지고 왔을 때

“고객님! 요즘은 매시 원단이 잘 떨어집니다.
제 신발도 한 달 된 운동화가 이렇더라고요.^^”



발 냄새가 심한 운동화를 가지고 왔을 때

초스피드 접수를 하며, 냄새가 나지만 과감하게 손으로 덥석
소중하게 다룬다. (손가락 끝으로 NO, 장갑 낀 손으로 NO)



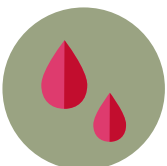
색 날림이 있는 경우 체면 살려주기

(깃을 들어 겉옷과 대조를 하고)
“면, 실크, 레이온은 소재의 특성상 색 날림이 발생합니다”



기름얼룩, 작업복 땀 냄새가 심한 경우

“날씨 특성상 하루만 착용해도 이렇게 되더라고요”



혈흔, 진하고 오래된 얼룩

(손으로 혈흔 부분을 짚어주며) “얼룩이 안 빠질 수도 있겠는데요.^^
얼룩을 빼다 보면 색감도 같이 빠질 수도 있습니다”

대화의 기법

대화에도 기술이 있습니다. 어떤 기술을 쓰느냐에 따라 결과는 달라집니다.

대화에도 기술이 있습니다. 어떤 기술을 쓰느냐에 따라 결과는 달라집니다. 자신만의 기술로 만들어보세요!



흰옷에 얼룩이 심할 때

“흰색 옷은 입을 땀 이쁜데 관리가 참 힘들죠?”



겨드랑이, 목 부분에 오래된 때가 심하게 보일 때

“약간의 항변 현상이 생겼는데, 최대한 지워보겠습니다.
잔류는 조금 남을 수 있습니다. 일단 세탁을 한번 해 보시고
만족스럽지 않으시다면 표백을 한번 이용해 보세요”



세탁물 액세서리를 발견하면 꼭! 안내해요

A1: “수술이 풀릴 수 있습니다” / A2: “비즈가 떨어질 수 있습니다”
A3: “기스가 날 수도 있습니다” / A4: “광택이 떨어질 수도 있습니다”

(소재를 보고 디렉스로 접수하기)

A5: “세탁할 수 없는 소재가 있네요~세탁 코스가 다른데 탈부착이
되지 않습니다”

2. 호응 언어

Q. 고객:
저기, 뭐 좀
여쭙보려는데요.

A1: “네~고객님!”
A2: “네~안녕하세요 고객님!”

Q. 고객:
00가 안 됐어요.
왜 그런가요?

A1: “아~그러십니까?”
A2: “00가 안 됐단 말씀
이시지요?”

Q. 고객:
00하면 된다는 거죠?
~~라는 거죠?

A1: “네~맞습니다”
A2: “그렇습니다.
물론입니다”

보이지 않는 곳에서 땀 흘리는 '전산팀'



보이지 않는 곳에서 땀 흘리는 월드크리닝 전산팀을 소개합니다.
IT 시스템은 내부에서 빠질 수 없는 존재이며, 본사·지사 업무와
대리점 업무에 절대적으로 필요한 역할을 수행하고 있습니다.

월드크리닝 전산팀은 신규 점주 전산교육, 매장 에러 사항 접
수, 접수 프로그램, 서버 관리 등 전반적인 내부 운영 시스템을
원활하게 하기 위해 365일 책임지고 담당하고 있습니다.

고객 등록 시 필수 입력 항목 설정

1. 신규 고객 등록 및 기존 고객 수정 시 필수 고객 정보 입력이 필요합니다.
고객 정보 데이터를 마케팅 활용자료로 사용하기 위해 필수 항목을 꼭 입력 부탁드립니다.
2. 고객 성명, 전화번호, 주민번호 뒷번호(남자:1,3 여자:2,4)
주소(주택일 경우 읍/면/동까지, 아파트일 경우 아파트 동까지) 필수 입력
연령(20대 이하 ~ 60대 이상)이나 생일 2개 중 필수 선택 입력

3. 고객이 생일 입력 거부 시 20대 이하, 30대, 40대, 50대, 60대 이상 클릭하게 되면
자동으로 중간 연도가 생일 연도에 입력됩니다. 월, 일 입력 안 하셔도 됩니다.

카카오톡 친구톡 기능 추가 공지

카카오톡 친구톡 기능 추가 - 친구톡 비용 15원

[0620] 문자/알림톡 발송(Kt)

수량 조회 발송문자 보기 조회 X

교복검색

① 개별 메시지

최종 거래일자
선택 취소 조건

전송

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17

000322 1234 010-1234-1234 0 0 2019-06-24 2018-07-18 15:54:02

000339 테스트 010-1111-1231 0 0 2019-04-01 2019-05-22 12:26:38

문자(Kt)

SMS(단문) LMS(장문) 알림톡 친구톡

예약전송 2019-07-03 08:39

친구톡

수신: 010-0000-1111 외 1...

친구톡

단, 하루 타임 Sale!!
♡월드크리닝 세일정보♡

5월22일 수 PM2:00~

친구톡 화면 미리보기

월드크리닝

친구톡 도착

단, 하루 타임 Sale!!
♡월드크리닝 세일정보♡

5월22일 수 PM2:00~

★세탁 전 품목30%★

1. 다운점퍼: 4,550원~
2. 모직코트: 4,830원~
3. 니트: 2,100원~
4. 정장 1벌: 3,570원~
5. 운동화: 2,590원~

실폐시 대체 문구

1. SMS(단문)

타임세일!
5월22일 PM2:00~전 품목30%

90Byte까지(한글45자) 까지 발송이 가능합니다.
광고성 문구에는 첫줄: (광고)월드크리 0000점, 끝줄: 무료거부 08008000407 자동 추가 됩니다.

카카오톡 친구톡이란?

월드크리닝에서 발송한 알림톡에서 친구 추가를 맺은 이용자 대상으로만 메시지 발송이 가능하며, 광고성 메시지도 발송 가능합니다.

친구톡 발송 형식 및 비용은?

발송 형식은 한/영 구분 없이 띄어쓰기 포함 1,000자 텍스트, 비용 15원입니다.

친구톡 발송 방법?

1. 최종 거래일자(기본 6개월) 조정 후 조회를 눌러 발송문자 보기 클릭
2. 발송하고자 하시는 행사 메시지 내용을 친구톡에 작성
3. 실패 시 대체 문구에 행사 메시지(단문) 작성(필수 입력)
4. 발송 클릭

전산에게 물어봐! Q&A

Q.

자주 문의오는 질문 BEST



- ✓ **세탁 프로그램 로그인할 때 "업데이트 서버 연결을 확인하세요" 메시지가 나오면서 실행이 안 됩니다.**

지금 인터넷 끊김 현상이 발생했습니다. 인터넷 장비를 재부팅 하시면 됩니다. 그래도 해결 되지 않는다면 인터넷 업체에 AS 요청하시면 됩니다.

- ✓ **영업 일자가 맞지 않습니다.**

마감을 두 번 했을 경우, 영업 일자가 당일 날짜와 안 맞을 수가 있습니다. 그런 경우가 아니면 컴퓨터 날짜가 당일 날짜와 맞는지 확인해보세요

- ✓ **하루가 지난 세탁물을 취소하려고 합니다. 어떻게 해야 하나요?**

하루가 지나면 판매 취소가 안 됩니다. 출고에 세탁 전 환불을 하시고 세탁물에 부착되어 있는 택을 뜯어서 송출 후 환불 대장에 붙여주시면 됩니다.

- ✓ **고객 문자 전송 결과 확인이 필요합니다. 어디에서 확인이 가능하니까?**

문자가 제대로 발송이 되었는지 확인해 보시려면 메뉴에 문자발송 현황에 특정 고객 발송 내역에 고객 전화번호를 입력해 주시면 종류, 결과, 전송시간, 메시지 등 정보를 확인해 보실 수 있습니다.

- ✓ **문자 발송 현황에 결과가 전달 성공으로 표시가 되어있는데 고객은 문자를 받지 못했다고 합니다. 왜 그런 걸까요?**

고객의 휴대폰에 매장 번호가 스팸번호로 등록되었거나, 스팸 관련 앱이 설치되어 있거나 또는 스팸 필터링 서비스에 가입이 되어있을 때에는 문자를 받지 못할 수도 있습니다.

- ✓ **입고 문자가 발송이 안 됩니다. 왜 발송이 안 되었습니까?**

우선 세탁물이 확인품으로 입고가 되어서 고객 반품인지 확인하셔야 합니다. 그리고 해당되는 고객의 세탁물이 5개 중 마지막 1개가 입고가 안 되어서 수동 입고 시 문자 발송은 안 됩니다. 점주님이 직접 수동으로 문자 발송을 하셔야 합니다.

- ✓ **상품권 취소는 불가능합니다.**

계산 전 [계산 정보 창]에서 취소가 가능하나, 이미 접수된 상태에서는 상품권 취소가 불가능합니다.

- ✓ **계산할 때 총 미수금과 금일 접수 금액을 함께 한 번에 카드 결제하고 싶은데 가능하니까?**

불가능합니다. 금일 접수 금액을 카드 결제하고 출고에서 미수금 카드 결제를 하셔야 합니다. 다른 방법은 금일 접수 금액을 후불 계산 후 미수금에서 한 번에 카드 결제를 하시면 됩니다. 고객 의뢰증에 미수금이 표시가 되는데 결제 완료되었다고 따로 표시해주셔야 합니다.

- ✓ **후불 계산하고 고객이 판매 취소하려고 합니다. 그런데 미수금이 남아있어요, 어떻게 해야 하나요?**

후불 계산하고 점주님이 일부 미수금을 계산하셨습니다. 그럼 접수 금액이 안 맞기에 판매 취소를 하셔도 미수금이 남아있습니다. 먼저 미수금 계산 후 접수를 받아주시면 됩니다.

고객의 관심을 끄는 매장 디스플레이

사출 형식의 표백 POP & 표백세탁 세일 이벤트



〈변경 전〉



〈변경 후〉

사출 형식의 표백 POP

기존의 실제 Y셔츠 표백 옷은 먼지가 많이 묻고, 때가 많이 타서 관리가 어려운 반면, 사출 형식 POP는 먼지 제거가 용이합니다. 얇은 플라스틱 재질로 가벼워 천장이나, 세워두기에도 편합니다. 점주님들께서는 표백을 맡기는 고객이 증가될 수 있도록 고객의 눈에 띄는 곳에 비치하여 주시기 바랍니다. 단! 색상 있는 의류, 니트 의류는 표백이 불가능합니다.

표백 세탁 행사 실시

7/8(월)부터 7/31(수)까지 표백 세탁 30% 세일을 실시합니다. 이번 사출 형식의 POP 배포와 함께 더욱더 세일 이벤트 홍보효과를 볼 수 있을 것이라 생각합니다.

누런 옷, 진한 얼룩도 OK!

표백세탁

누렇게 된 옷, 진한 얼룩도 이제는 표백세탁으로 말끔히 지우고 입자!

표백 전!

표백 후!

30% 세일

7/8(월)~7/31(수)

안내사항

얼룩의 정도에 따라 완전히 제거되지 않을 수 있습니다.
표백세탁은 세탁비의 2.8배이며 물세탁합니다.

월드크리닝
WORLD CLEANING

고정 고객을 높이는 마케팅 비법

쌈데이 행사 & 의류 관리기 POP로 홍보



쌈데이 행사?

전 품목 15% 세일, 한 달에 3번! 3일 중 하루, 가격이 쌈~Day!

쌈데이는 행사 때만 물리는 고객들로 물량이 집중됨을 막고, 고객 입장에서 행사 때가 아닌 한 달에 3번, 휴대폰 맨 뒷번호 날짜나 그 날짜의 앞, 뒤 날 중 하루를 선택하여 사용할 수 있습니다. 기존 고객이 확보된 매장에서는 단골 고객을 들일 수 있는 획기적인 마케팅이 필요합니다. 무분별한 행사를 줄이고, 고객 입장에서 좋으며 지사, 가맹점 입장에서 납기일을 맞출 수 있는 것이 쌈데이 행사입니다. 이와 같은 내용으로 매장에 방문하시는 고객들께 고지 바랍니다.

〈쌈데이 현수막〉

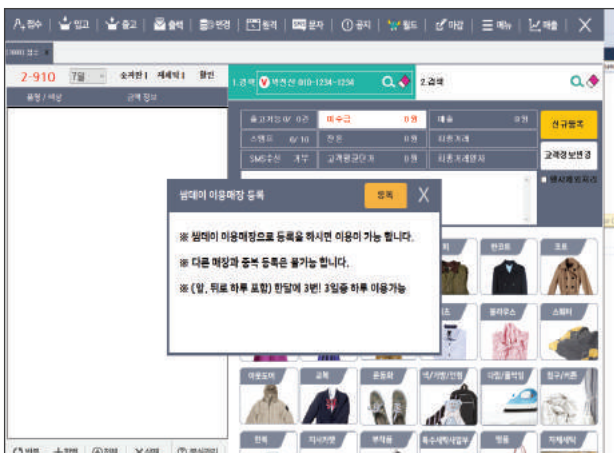


〈쌈데이 썸팅〉

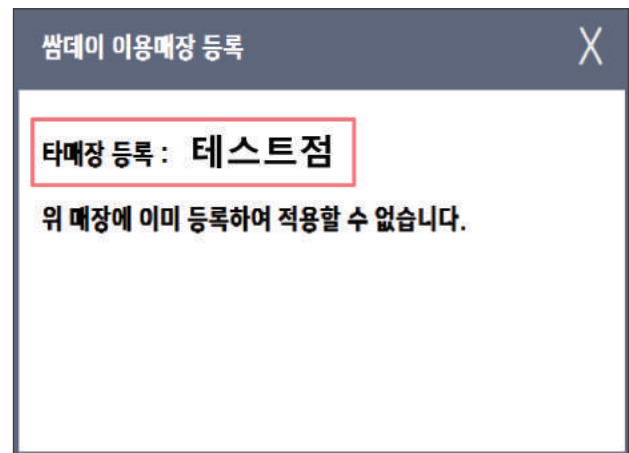


가맹점 업데이트 내용 - 신규 추가

적용대상	할인적용	발송기간	기타
휴대폰 맨 뒷번호와 해당 날짜가 동일한 고객	한 달에 3번 3일 동안 하루 종일 15% 적용	휴대폰 맨 뒷번호부터 1일 전 오전(세탁 프로그램 실행 시)에 자동 발송	1. 쌈데이 이용매장 등록한 매장만 사용, 중복으로 다른 매장 등록 안됨 2. 월별 31일 제외 적용



〈쌈데이 이용 매장 고객 등록〉



〈쌈데이 타 매장 이용 고객 시〉

고정 고객을 높이는 마케팅 비법

쌈데이 행사 & 의류 관리기 POP로 홍보

가맹점 업데이트 내용 - 고객 문자 발송 기능 추가

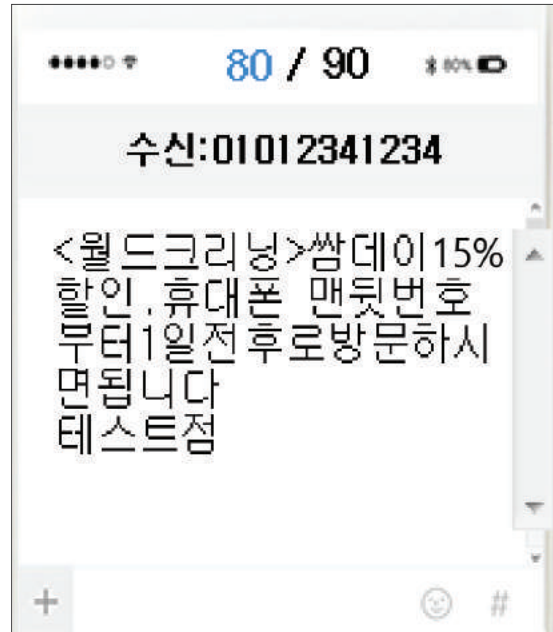
[0705] 고객 현황

성명 전화번호

① 전체 현황 ② 쌈데이 등록 현황

	확인	코드	고객명	전화번호	미수금	잔도미일...
1	<input type="checkbox"/>	000019	김사경	010-0000-1234	178,050	489,900
2	<input type="checkbox"/>	000023	박정자	010-9876-6610	0	0
3	<input type="checkbox"/>	000034	박전산	010-1234-1234	61,500	342,000
4	<input type="checkbox"/>	000100	테스트다	010-9004-4523	33,680	91,900
5	<input type="checkbox"/>	000197	경구	010-1233-1234	17,960	6,500
6	<input type="checkbox"/>	000295	테스트1	010-9004-4521	0	0
7	<input type="checkbox"/>	000319	월드크리닝	010-3084-3333	0	0
8	<input type="checkbox"/>	000544	송미희	010-4427-2191	0	500
9	<input type="checkbox"/>	000623	이민자	010-2345-5555	0	0
10	<input type="checkbox"/>	000775	박대선3	010-0000-4523	6,520	350
11	<input type="checkbox"/>	001123	테스트8	010-9004-4528	0	0
12	<input type="checkbox"/>	001129	dddddd	010-7458-7458	0	0
13	<input type="checkbox"/>	001130	테스트	010-9004-4520	0	0
14	<input type="checkbox"/>	001132	성연희	010-4610-5132	35,700	0

〈쌈데이 이용 고객 현황〉



〈쌈데이 자동 문자〉

월드크리닝
WORLD CLEANING

**의류 관리기
스팀·건조만
한다고 끝?**

1. 의류 착용 후 스팀, 건조만 반복한다면?
- 의류에 묻은 **얼룩이, 스팀과 열로 안아여 고착**되어 지워지지 않을 수 있습니다.
2. 실크, 레이온 소재를 얼룩이 묻어있는 상태로 스팀, 건조를 반복한다면?
- 실크 소재의 특성상 **탈색, 변색**의 우려가 있습니다.
3. 의류관리기는?
- 의류 **세탁 후 사용**하시는 것이 의류를 깨끗하게 세 옷같이 입을 수 있습니다.

안내사항
고객님의 소중한 옷 **월드크리닝에 먼저 맡긴 후**
깨끗해진 상태에서 **의류 관리기**를 사용하세요!

의류 관리기 POP?

의류 관리기 스팀·건조만 한다고 끝?

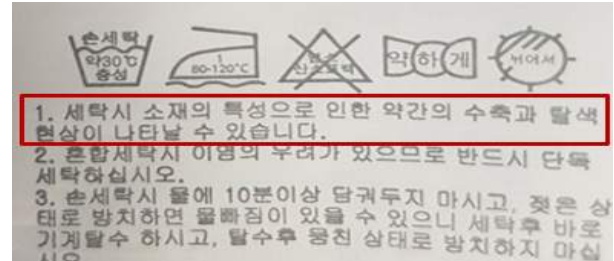
의류 관리기, 스팀·건조만 한다고 끝일까요? 현재 매장에서는 의류 관리기, 가정용 건조기로 인해 세탁 물량이 줄어 들고 있습니다. 의류 관리기는 의류를 세탁을 하는 것이 아닌 살균, 냄새제거 미세먼지 탈락에만 용이합니다. 의류에 묻은 얼룩의 경우 세탁하지 않고 의류 관리기를 사용하게 되면, 스팀과 열로 인하여 고착되어 지워지지 않을 수 있습니다. 실크, 레이온 소재의 경우 탈색, 변색이 될 수 있으며, 의류 관리기를 사용하기 전에, 세탁을 한 뒤, 의류 관리기를 사용할 수 있도록 매장에 오시는 손님께 이 POP를 이용하여 고지 바랍니다.

의류 수축, 당황스러우셨죠?

여름철 면 티, 수축 가능성 있는 의류 접수 시 정보를 알려드립니다.

여름에 주로 착용하는 면 티는 세탁 후 1~2% 줄어들 수 있습니다.

오른쪽에 보시는 사진과 같이 세탁 시 소재의 특성으로 인한 약간의 수축과 탈색 현상이 나타날 수 있습니다.



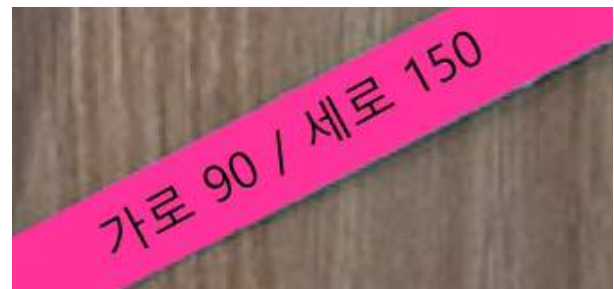
접수 시 크기 확인이 필요할 시에는 매장 접수대에 줄자를 부착하여 사이즈를 표시하시기 바랍니다.(85, 90, 95 사이즈 등)

매장 접수대의 줄자 구입 시에는 각 지사에 연락을 하시기 바랍니다.



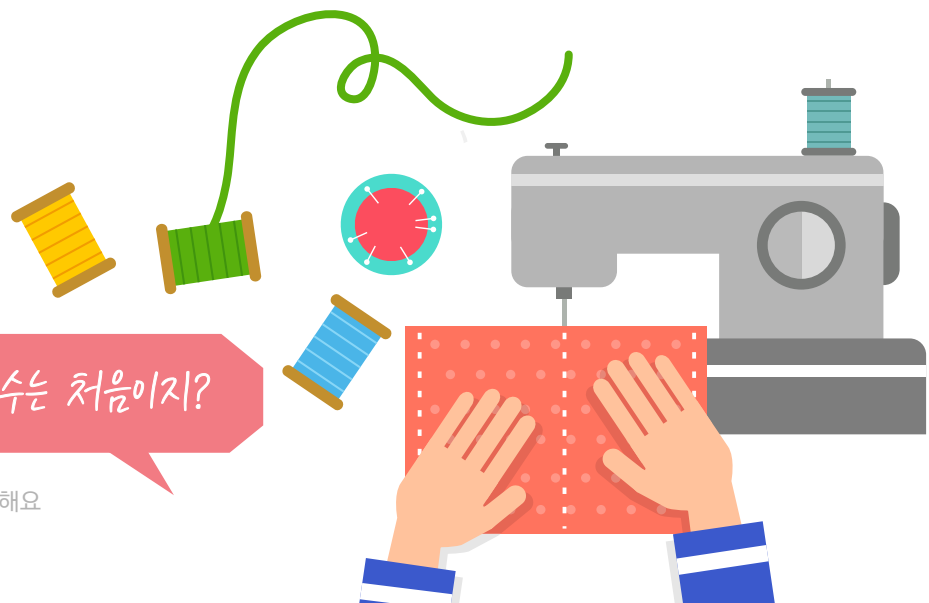
본택 뒤에 사이즈를 기재하여 주시기 바랍니다.

확인이 필요한 의류에 한해서 본택 뒤에 가로/세로 사이즈를 기재하여 입고하여 주시기 바랍니다.



어서와~

의류 수축 접수는 처음이지?



지사 블럭장 교육 현장을 공개합니다!

월드크리닝의 세탁품질을 더욱 업그레이드 시키는 교육 현장을 지금 공개합니다.



2019.07.10 양산 블럭장 교육



2019.07.23 수원 블럭장 교육

면, 마 소재의 의류가 많이 나오는 계절입니다. 월드크리닝 전 지사에서는 현장 교육을 통하여 품질을 향상시키고 있습니다.

면, 마 소재의 다림질 미흡으로 인한 고객의 불만이 많이 발생하고 있습니다. 지사에서는 면, 마 소재는 풀 먹임 작업을 하여 품질을 높여 고객 만족도를 높이는데 힘쓰고 있다고 합니다.

이번 현장 교육에 파트별 본사 SV분들이 직접 시연을 보이고 기술을 전수하였고, 대표님도 참석하셔서 면바지 다림질 시연 및 출고 시 품질의 기준까지 열정적인 강의를 하셨습니다. 교육을 받은 직원분들도 많은 정보를 얻고, 교육을 받으셨다고 하니, 앞으로도 더 좋은 품질의 세탁물을 매장에서 받아보실 수 있을 것 같습니다.



대표님의 면바지 다림질 시연 및 강의 현장



지사 블럭장 교육 현장



실내공기를 더럽히는 공공의 적 황사, 미세먼지

미세먼지가 많아지면서 창문을 꼭꼭 닫고 생활하는 곳이 늘고 있습니다. 그러나 문을 닫는 것만이 능사는 아닙니다. 오염된 대기보다 인간에게 더욱 치명적인 것이 외부와 차단된 실내 공기이기 때문입니다. 하루 중 80% 이상을 머무르는 실내의 공기질 관리가 무엇보다 중요합니다.



연간 400만 명이 미세먼지로 고통받는다.

미국 환경보호청(EPA)은 최근 전 세계의 실내 공기가 외부에 비해 100배 이상 오염됐다는 조사 결과를 발표했습니다. 아울러 대기 오염 물질보다 실내 오염 물질이 사람의 폐 속에 천착되어 질병을 일으킬 확률이 1000배가량 높다는 사실도 내놓았습니다. 조사에 따르면 전 세계적으로 연간 약 400만 명 이상이 오염된 실내공기에 의해 목숨을 잃고 있으며 그 주범은 바로 공기에 둥둥 떠다니는 미세먼지라는 것입니다. 미세먼지가 인체에 해로운 이유는 미세먼지에 달라붙은 각종 유해 물질 때문입니다. 중금속 및 각종 독성 화학물질과 결합한 미세먼지는 사람의 폐포 안으로 들어가 병을 유발합니다. 만성 감기, 기침, 가래, 코 자극, 호흡곤란, 호흡기 질환, 두통, 눈 자극, 면역 저하 등과 같은 증상이 오염된 실내에 장시간 노출됐을 때 생기는 대표적인 질환입니다. 실내에서 병을 일으키는 물질은 주로 난방 기구와 같은 생활용품에서 나오는 이산화질소와 일산화탄소, 건축자재의 포름알데히드, 휘발성 유기화합물 등이 대표적입니다. 특히 봄철에는 건조한 대기를 통해 중국발 황사와 스모그까지 더해져 사람들의 건강을 위협하고 있습니다.

암을 유발하는 초미세먼지, PM2.5

사람들은 흔히 의류에서 생기는 보풀처럼 눈에 보이는 먼지를 미세먼지로 이해하기 쉽습니다. 하지만 섬유 먼지는 대개 70 μm 이상의 크기로 중력에 의해 금방 바닥에 가라앉기 때문에 건강에 그다지 해를 끼치지 않습니다. 인체에 해로운 미세먼지는 머리카락보다 작은 100 μm 이하의 미세한 입자로 물질이 파쇄되거나 연마 혹은 연소 등에 의해 발생합니다. 목재나 석회석, 식물 포자, 모래먼지 같은 미세먼지는 호흡기 점막에 침착돼 염증을 일으키지만 입자가 비교적 크기 때문에 제때 치료만 받으면 쉽게 회복할 수 있습니다. 인체를 심각하게 위협하는 것은 미세먼지(PM10)라 불리는 10 μm 이하의 흉곽성 분진입니다. 각종 유해한 중금속이 포함된 흉곽성 분진에 지속적으로 노출됐을 때는 천식이나 알레르기성 기관지염 같은 만성 질환에 걸릴 수 있습니다. 인체가 가장 치명적인 것은 초미세먼지(PM2.5)에 속하는 4 μm 이하의 호흡성 분진입니다. 아무런 걸러짐 없이 폐포 속으로 침투해 우리 몸으로 바로 흡수되는 호흡성 분진은 진폐증이나 암, 각종 중금속 중독 등 회복할 수 없는 중증을 초래합니다. 요즘 황사나 미세먼지가 주위에 자주 나타나기 때문에 외출 시, 미세먼지 필터링 기능이 좋은 황사 마스크를 착용하면 호흡기 질환 예방에 도움이 됩니다.

'환기와 '식물'로 미세먼지를 다스린다.

실내에서 미세먼지를 제거하기 위한 가장 효과적인 방법은 '환기'입니다. 환기를 통해 외부의 공기를 내부로 유입시켜 미세먼지에 결합된 오염물질 농도를 낮추는 것이 가장 경제적이고 현실적인 방법이라고 전문가들은 조언합니다. 실내를 환기시킬 때는 일기예보를 고려해 적절한 시간대를 골라 문을 활짝 열어 30분씩 하루 3회 이상 꾸준히 해주는 것이 좋습니다. 그러나 대기오염이 심한 도심에서 창문을 개방하는 일은 쉽지 않습니다. 설사 날씨가 맑은 날이라 할지라도 고층건물 대부분이 불박이 고정형 창문을 사용하고 있어 창문을 열기가 사실상 불가능합니다. 그럴 땐 '공기청정기'를 설치해 인위적인 환기를 시켜줘야 합니다. 고층건물을 대개 중앙 환기 시스템을 활용하고 있지만 완벽한 위생관리가 어렵기 때문에 집집마다 공기청정기를 가동해주는 것이 좋습니다. 공기청정기는 최소한 2~3일에 한 번씩 필터를 말끔하게 청소해야 합니다. 환기와 함께 실내공기를 정화하는 최선의 방법은 바로 '식물 키우기'입니다. 식물은 광합성의 원료인 이산화탄소와 함께 오존, 포름알데히드 등 유해물질을 흡수하고 뿌리와 흙을 거쳐 미생물의 분해작용을 통해 유기산이나 아미노산 같은 안전한 물질로 전환시킵니다. 또한 수분을 내뿜는 증산작용으로 공기 중의 미세먼지를 바닥으로 떨어뜨리는 천연의 공기청정기 역할을 합니다.

나무가 숨 쉬는 페라리 공장



스포츠카로 유명한 페라리의 마라넬로 공장 안에는 거대한 식물원이 있습니다. 무려 1천여 그루가 넘는 수많은 나무들이 심어진 이유는 공장 내부의 공기를 정화하기 위한 것입니다. 나무들은 광합성을 통해 인체에 유해한 이산화탄소와 각종 유해한 물질을 빨아들이고 신선한 공기를 공장에 뿜어 넣습니다. 왕성한 증산작용으로 공장 내의 수분을 뿜어내 유해한 분진을 바닥에 떨어뜨려주는 천연의 공기 청정 시스템 역할을 합니다.



월드크리닝 캐릭터 네이밍 공모전 당첨자 발표



당첨자 발표(우수상 3명 - 5만원)

순위	이름	매장명
우수상	크링이	가평현리점
우수상	새물이	수원SK스카이뷰점
우수상	월크맨	부산부전롯데캐슬스카이점

* 최우수상(1등)은 아쉽게도 선정되지 않았고, 우수상 3명만 선정되었습니다.

월드크리닝 NEW!

월드크리닝의 각종 소식을 전해드립니다.

창원소방본부 업무 협약 체결



창원 소방본부는 월드크리닝과 화재 피해 창원시민 복구 지원 등을 위해 '화재 피해 사회 공헌 업무협약(MOU)'을 체결했다고 밝혔습니다. 이번 협약으로 시민이 화재현장에서 의류 피해 등 재산상 손실을 입은 경우 소방관서에서 발행한 화재 증명원을 발급하면 무료 세탁을 받을 수 있게 되었고, 또 소방 공무원이 재난활동 중 오염된 소방제복 등에 대해서도 할인을 제공받을 예정입니다

가맹점이 살아야 본사가 산다, 상생문화 앞장서



업계에 따르면 프랜차이즈 기업들은 가맹점주가 안정적으로 매장 운영을 할 수 있도록 점주 교육지원과 가맹점주의 노고를 포상하기 위한 우수 가맹점 시상식 개최, 가맹점주 자녀 장학금 지원, 점주 여름휴가 지원, 매장 환경개선 지원 등 다양한 방법으로 상생 경영을 실천하고 있습니다. 월드크리닝은 브랜드 이미지 향상과 매출 향상을 위해 해마다 점주의 날 행사를 개최하고 있습니다.

예비 가맹 점주를 위한 매출 예측시스템 도입



예비 가맹점주가 출점하는 상권의 매출을 예측할 수 있는 상권분석 시스템을 더욱 고도화하기로 하였습니다. 이는 기존의 예상 매출 상권분석 시스템보다 객관적이고 과학적인 방법으로 상권 변화와 흐름에 맞게 한 단계 업그레이드해 정밀도와 정확성을 높일 예정이라 밝혔습니다.

월드크리닝 NEW!

월드크리닝의 각종 소식을 전해드립니다.

SBS 세상에 이런 일이 및 라디오 광고 협찬



월드크리닝에서 SBS 순간포착 세상에 이런 일이 TV 프로그램 및 라디오 방송 여성시대 양희은, 서경석입니다, 정선희, 문천식의 지금은 라디오 시대, 안영미, 최옥의 에헤라디오 세 종류의 라디오 프로그램을 협찬 예정입니다.

2019 매일경제 100대 프랜차이즈 인증



월드크리닝이 2019 매일경제 100대 프랜차이즈 인증 기업으로 선정되어 세탁 프랜차이즈 업계의 리더임을 입증했습니다. 월드크리닝 관계자는 우수한 프랜차이즈들이 준비한 가운데서 100대 인증기업으로 선정되어 월드크리닝을 넘어 세탁전문점 창업 분야를 알리는 데 도움을 준 것 같아 뿌듯하고 앞으로도 더욱 많은 예비 창업자들에게 도움이 될 수 있는 브랜드로 확고히 다져 나가겠다고 전했습니다.

월드크리닝 NEW!

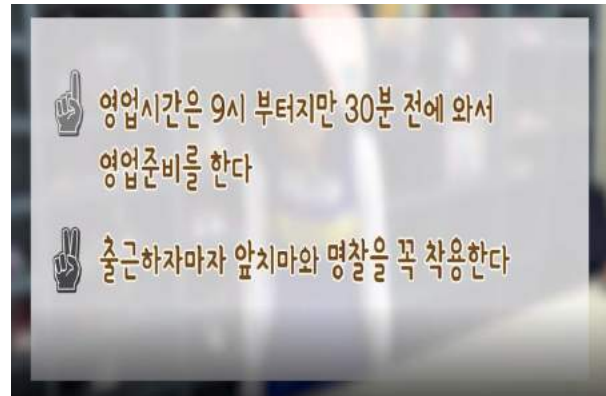
월드크리닝의 각종 소식을 전해드립니다.

6월 정기 보수교육 실시



2019년 6월, 월드크리닝 양산 본사, 수원 지사에서 신규 매장 점주 보수교육을 실시하였습니다. 이번 교육에서는 신규 점주님들에게 많은 도움이 될만한 교육들로 준비하였는데요, 본사 정책 전달, 계절에 맞는 클레임 대처 방법 및 사례, 전산 업데이트 업무, 특수 세탁 접수 교육등을 실시하였습니다.

교육동영상 업데이트



월드크리닝에서는 차후에 점주님들이 보실 수 있는 교육 영상들을 제작 중입니다. 영상은 점주님들을 위한 고객 서비스 매뉴얼, 섬유의 종류와 특징, 세탁물 검품 방법 등의 유용한 내용을 모아 제작 진행 예정 중이니 많은 관심 부탁드립니다.



펴 낸 날 | 2019년 08월

기획·디자인 | 기획마케팅팀 김효중, 윤현정

주 소 | 경남 양산시 물금읍 가촌동1길 45

이 메 일 | world@worldcleaning.co.kr

전 화 | 1644-7008

팩 스 | 055)364-7004

이 책은 월드크리닝 가맹점과 고객을 위한 간행물입니다.



대한민국 대표 세탁전문점

양산 본사

T. 1644-7008

경남남도 양산시 물금읍 가촌동1길 45

경상남도 양산시 물금읍 가촌리 532-17

수도권 사업본부

T. 031)8019-8002

경기도 수원시 영통구 매영로 167

경기도 수원시 영통구 원천동 496

서울 사업본부

T. 02)6929-1558

서울특별시 구로구 부일로 855번지

서울특별시 온수동 23-27

특수세탁 사업부

T. 051)711-8111

부산광역시 사상구 사상로 404길

부산광역시 사상구 덕포동 248-16

가맹점 문의 1644-7008 | www.worldcleaning.co.kr