



**월드크리닝**  
World Cleaning

2016 창간호



# 목차

- 04 양산본사 신축 소개**
- 지하 자동분류 시스템
  - 양산지사 생산현장(1층, 2층)
  - 가맹본부 사무실(3층)

- 10 신규 오픈매장**
- 1, 2, 3월

- 12 우수매장 방문기**
- 울산 중구 홈플러스점

- 14 케어라벨 다 믿어도 되나요?**
- 이것만 확인해도 클레임 걱정 뚫!

- 15 아는것이 힘이다!**
- 드라이 크리닝과 물세탁의 장단점
  - 세탁기호

- 16 함께하는 월드네 행사**
- 지사 현장기술 경진대회
  - 지사 워크샵
  - 신규매장 정기 보수교육

- 18 성공법칙 이야기**
- 한국창업경영연구소 CEO 이상현



2016 창간호



## 2016년 월드크리닝 행사일정표



일 정	행 사 명			
1월	멘토매장 점주교육(1차)			
2월	상반기 대형마트 점주 간담회		지사장 워크샵	
3월	창립 18주년 경품행사			
4월	1/4 분기 우수매장 포상	Y셔츠 1+1 행사, 수·토 침구류 30% 행사 한시적 중단		
5월	창립 18주년 경품행사 발표	Y셔츠 1+1 행사, 수·토 침구류 30% 행사 한시적 중단		
6월	월드크리닝 점주 체육대회 계획	2/4 분기 정기 보수교육	수·토 침구류 30% 행사 재개	
7월	멘토매장 점주교육(2차)	하반기 지사장 워크샵	마트 점주 간담회	2/4분기 우수매장 포상
8월	2016 지사 현장기술 경진대회		3/4분기 우수매장 포상	
9월	3/4분기 정기 보수교육			
10월	3/4분기 우수매장 포상		멘토매장 점주 교육(3차)	
11월	2016년 가맹점 워크샵			
12월	4/4분기 정기 보수교육			

## 반갑습니다. 월드크리닝 전 가맹점 점주님

긴 겨울을 지나 산과 들에 꽃들이 지천인 봄이 찾아왔습니다.  
이 계절을 누구보다 더 바쁘게 지낼 전 가맹점 점주님의 행복을 기원합니다.  
창립 18주년을 맞아 함께 행복하자는 의미를 담아 '행복월드'를 발행하였습니다.  
많은 관심과 참여를 부탁드립니다.

존경하는 가맹점 점주님!

늘 현장에서

**고객의 눈으로,**

**고객의 관점에서**

**고객이 원하는 품질과 서비스**를 제공하며 한층 더 높아진 **고객 중심의 운영**을  
할 수 있도록 애써 주시기 바랍니다.

이에 가맹본부도 매장과 지사간 소통을 더 원활하게 하고 이러한 소통으로 발전하는  
(주)월드크리닝이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

대표이사 **한 정 남**

*CEO Han Jung nam*



**월드크리닝**  
World Cleaning





# 월드크리닝 양산 본사가 새롭게 탄생했습니다!

## 양산 본사는

양산시 물금읍 가촌리에 위치하고 있으며,  
2015년 2월 신축 완공하여 이전하였습니다.

규모는 3층 건물로

지하 자동 컨베이어 분류방식 물류장,

**1층과 2층** 생산 현장,

**3층** 가맹본부 사무실로 구성되어 있습니다.

새로 이전한  
**양산 본사** 내부를  
소개합니다.



양산 본사 월드크리닝  
World Cleaning







## 지하 자동분류 시스템

가맹점별 세탁물 자동분류 시스템(바코드 자동인식 방식)을 도입하여 더욱 정확하고 빠르게 세탁물이 도착할 수 있는 최첨단 시스템입니다.



와우!

자동인식이 되니  
오배송 걱정 뚝!





## 양산지사 생산현장(1층, 2층)

양산지사 생산현장입니다. 다양한 최첨단 기계장비들로 작업이 이뤄지고 있습니다. 세탁이 끝난 후에도 한 번 더 꼼꼼하게 확인하고 고객님께 전달됩니다.



### 분류작업

이렇게 많은 옷을  
소재별, 형태별, 색상별로  
분류하여 세탁하네요!  
그래서 세탁 품질이  
새로 산 옷처럼  
깨끗한가 봐요!



### 검품작업

고객님의 옷을  
꼼꼼하게 확인하고  
오래된 얼룩을  
사전에 지우며  
처리 하자가 있는지  
확인하는 과정입니다.



### 세탁작업

최첨단 세탁기로  
묵은 때까지 쓱쓱!  
월드크리닝의  
눈부신 세탁  
비결 중 하나죠~





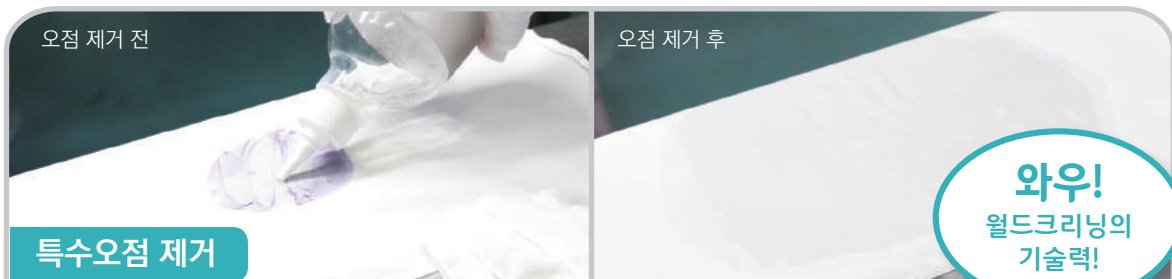
상의 다림질

다림질이 어려운 상의도 기계 작업 한방이면 완성!  
손으로 다린 것 보다 훨씬 복원기능이 좋아요~!!



하의 다림질

전 공정이 대부분이 기계화 작업으로 이뤄지네요~  
그래서 월드크리닝 바지는 두 줄이 없어요~!!



특수오점 제거

특수 오점은 이렇게 작업하는군요요? 고객님의 보시면 깜짝 놀라시겠조~!!

와우!  
월드크리닝의  
기술력!



운동화 세탁

천연 제습제

집에서 어려운 운동화 세탁! 월드크리닝을 이용해 보세요.  
‘운동화 전용 건조기’ 사용으로 세탁 후 운동화 모양도 굿!  
천연 제습제로 냄새까지 싹~! 이 제습제는 재활용이 가능한 제품이니 버리지 마세요^^



## 가맹본부 사무실(3층)

### · 3F 내부



### · 사내 조직도







2016년 월드크리닝 가맹점 목표 350호점 달성!

월드크리닝 가맹본부 직원과 전 지사직원이  
가맹점을 응원합니다!!



# 신규 오픈 매장을 소개합니다

## 1월 오픈



대구 현풍테크노점 / 253호점



울산 우정아이파크점 / 254호점



거제 상동 대동다숲점 / 양도양수



진해 마린푸르지오점 / 255호점

## 2월 오픈



부산 아남점 / 256호점



양산 석계점 / 257호점

# 새로운 시작



우리마트 지사점 / 259호점



울산 신정 거마점 / 260호점

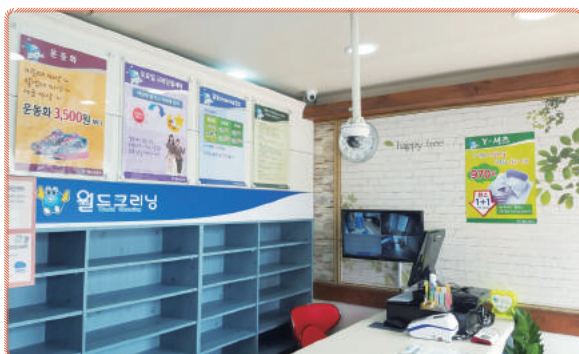
**3월 오픈**



물금 내점 / 261호점



양산 삼읍점 / 262호점



진해 동원 부영차점 / 263호점



대구 신천 위향점 / 264호점





# 월드크리닝 우수매장 방문기

단골고객을 잡아라! - 울산 중구 홈플러스점

BEST



매출 **1등!** 마트평가 등급도 **1등!**

월드크리닝 1등 매장을 소개합니다.

울산 중구 홈플러스 내에 입점되어 있는 이 매장은 연간 매출 1위, 2016년부터 시행 준비하고 있는 마트 등급 평가 1위 매장으로 고객에게 친절한 매장, 다시 오고 싶은 매장으로 인정받고 있습니다.

2011년부터 운영을 맡고 있는 백운숙 점주님은 매장 운영 기법에 대한 이야기를 이렇게 풀어 놓으셨습니다.



**아무리 바빠도 검품을 한다.**

검품은 고객이 느끼는 품질을 15% 이상 높일 수 있는 방법이다.

바쁠 때는 검품 확인이 꼭 필요한 의류만 표시하여 검품을 놓치지 않는다.



**40대 주부들을 기분 좋게하라 : 입소문의 원동력! 고정고객의 원동력!!**

사회 활동이 많아지는 40대, 경제력이 안정되는 40대가 신규 고객 창출의 원동력!



**고객의 이름이나 전화번호를 기억하라.**

고객은 나를 알아주고, 사소한 것에 감동한다. 작은 말 한마디가 고객을 움직이게 한다.



**고객이 원하는 상품을 설명하고 소개하라.**

표백, 아웃도어 클리닝의 상품을 권유한다.







## ② 케어라벨은 다 믿어도 되나요?

패턴과 트랜드에만 치중하여 의류를 만들다 보니, 정작 세탁방법의 고지 내용은 실제 세탁방법과 다르게 잘못 표기된 경우도 있다.

간혹 실크소재의 블라우스가 물세탁이 가능하다 되어있어 물세탁을 했을 경우 실크소재의 변형, 수축, 색 날림, 광택이 없어지는 등의 문제가 발생할 수 있다.

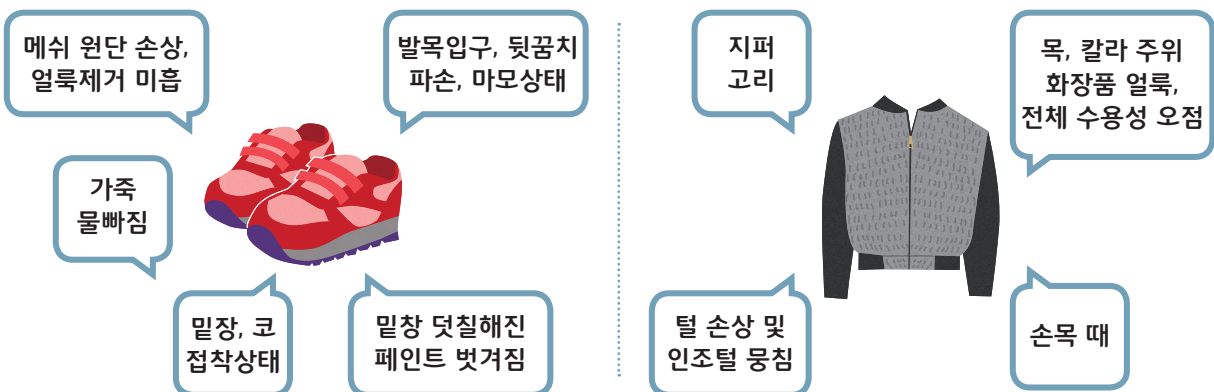
잘못된 케어라벨로 인하여 세탁사고를 유발하고 있는 것이 현실이다.

그래서 **월드크리닝**은

1. 케어라벨을 기본으로 세탁한다.
2. 섬유 종류에 따라 세탁한다.
3. 얼룩 종류에 따라 세탁한다.
4. 색상에 따라 드라이크리닝 또는 물세탁으로 분류하여 세탁한다.



## ① 겨울철 의류 검품시 이것만 확인해도 클레임 걱정 뚝!




















# 👍 아는 것이 힘이다!



## · 드라이 클리닝과 물세탁의 장단점

구분	드라이클리닝	물세탁
장점	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 섬유나 원단을 변형시키지 않는다.</li> <li>2. 유용성 오염 제거가 용이하다.</li> <li>3. 염료에 안전하다.</li> <li>4. 세탁 시간이 짧다.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 위생적이다.</li> <li>2. 수용성 오염 제거가 용이하다.</li> </ol>
단점	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 수용성 오염은 잘 제거되지 않는다.</li> <li>2. 폴리우레탄 소재는 용제에 의해 손상될 수 있다.</li> <li>3. 레이온, 실크, 아세테이트 등의 소재의 오염을 제거하기 어렵다.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 의류의 형태를 변형시킬 수 있다.</li> <li>2. 색이 있는 의류는 색 날림 현상이 나타날 수 있다.</li> <li>3. 유용성 오염에 취약하다.</li> </ol>

## · 세탁기호

드라이클리닝 부호	물세탁 부호	건조방법
 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 드라이클리닝 가능</li> <li>· 용제는 클로로에틸렌 또는 석유계 사용</li> </ul>	<div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 물 온도 40°C로 세탁</li> <li>· 세탁기, 손세탁 가능</li> <li>· 세제 종류 제한 없음</li> </ul> </div> <div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 물 온도 40°C로 세탁</li> <li>· 세탁기로 약하게 세탁</li> <li>· 약하게 손세탁 가능</li> <li>· 세제 종류 제한 없음</li> </ul> </div>	<div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 햇빛에 건조</li> <li>· 옷걸이에 걸어서 건조</li> </ul> </div> <div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 그늘에 건조</li> <li>· 옷걸이에 걸어서 건조</li> </ul> </div>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 드라이클리닝 가능</li> <li>· 용제는 석유계 사용</li> </ul>	<div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 물 온도 60°C로 세탁</li> <li>· 세탁기, 손세탁 가능</li> <li>· 세제 종류 제한 없음</li> </ul> </div> <div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 물 온도 95°C로 세탁</li> <li>· 세탁기, 손세탁 가능</li> <li>· 세제 종류 제한 없음</li> <li>· 삶을 수 있음</li> </ul> </div>	<div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 햇빛에 건조</li> <li>· 바닥에 뉘어서 건조</li> </ul> </div> <div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 그늘에 건조</li> <li>· 바닥에 뉘어서 건조</li> </ul> </div>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 드라이클리닝 할 수 있으나 셀프 서비스는 할 수 없음 (전문점에서만 가능)</li> </ul>	<div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 물 온도 30°C로 세탁</li> <li>· 세탁기로 약하게 세탁</li> <li>· 약하게 손세탁 가능</li> <li>· 중성세제 사용</li> </ul> </div> <div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 물 온도 30°C로 세탁</li> <li>· 세탁기 사용 불가</li> <li>· 약하게 손세탁 가능</li> <li>· 중성세제 사용</li> </ul> </div>	<div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 세탁 후 건조할 때 기계 건조할 수 있음</li> </ul> </div> <div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 세탁 후 건조할 때 기계 건조할 수 없음</li> </ul> </div>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 드라이클리닝 불가함</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 물 세탁 사용 안됨</li> </ul>	<div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 손으로 약하게 짤</li> </ul> </div> <div>  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 손으로 짜면 안됨</li> </ul> </div>





# 함께하는 월드네 행사

<2015년 8월 26일 지사 현장기술 경진대회>



월드크리닝 기술경진대회  
1위 양산지사



월드크리닝 기술경진대회  
2위 창원지사



월드크리닝 기술경진대회  
3위 복귀지사



월드크리닝 기술경진대회  
팀워크상 해운대지사



<2016년 3월 5일 지사 워크샵>

월드크리닝  
World Cleaning



2016년 3월 5일  
지사 워크샵을 가다!!



월드크리닝을 위해  
열심히 강의중입니다!



가맹점들은 지사의 고객  
모든것은 고객의 눈으로



전 가맹점들을 위해 열심히 연구한 당신!  
상품을 받아라!

<2016년 3월 신규매장 정기 보수교육>



신규 점주님들을 위해  
분기별로 정기 보수교육을 실시해요!



상벤티더라도 더 나은 매장관리를 위해  
열심히 교육 받는 점주님들

1년 4번  
다음 교육  
6월 예정







# 성공법칙 **이이이**)



한국창업경영연구소 CEO  
이상현

## 월드크리닝 매장운영은 수치의 전쟁이 경쟁력이다.

“정말이지 고객은 냉정합니다. 단골이란 단어는 거의 사라졌다고 봐야 합니다.”

자영업을 하는 김 사장의 푸념이다. 창업보다 점포운영이 어려운 이유는 지속적인 고객관리를 통한 수익성 확보가 어렵기 때문이다. 몇 년 전 SBS 창업프로그램인 ‘이영자의 해결! 돈이 보인다’에 대박 컨설턴트로 직접 컨설팅을 할 때 많은 현실적 문제와 해결점을 확인할 수 있었다. 소위 대박집들을 분석해보면 일정한 규칙을 가지고 있기 때문이다.

### 첫째. 고객의 소비성향을 철저히 분석한다.

고객의 구매요인을 계절별, 월별, 주간별, 시간별로 나누어서 서비스 제품의 판매율을 분석하고 그 분석 자료에 의해 진열방법과 SIZZLE(판매를 도와주는 그림이나 글씨 등의 홍보물)을 선택하여 권유·유도 판매를 한다. 예를 들어 매장 내 제품 진열방법 중 수직진열 방법은 진열된 상품 간의 판매회전을 차이가 없지만 고객은 수평형 진열방법을 훨씬 편하게 느낀다. 상품이 수평진열일 경우 제품 군별로 시각적 비교를 할 수 있는 장점이 있으며 서비스의 종류를 선택하기 편한 장점이 있다. 또한, 샌드위치 진열법은 잘 팔리는 상품과 함께 진열함에 따라 후광 구매가 가능하게 하는 장점이 있다. 이러한 고객의 구매심리에 따라 고객의 흡입성과 구매력을 상승시키는 노하우를 가지고 있다.

우리 월드크리닝도 고객의 서비스 심리를 깨워야 한다. 결국 계절성과 편리성 그리고 가격과 서비스가 고객의 지속적 구매를 촉진하는 해답일 것이다.



### 둘째. 고객을 감동하게 한다.

고객은 제품의 품질과 기능 위주로 구매하지만 궁극적으로 가치를 중요시한다.

판매행위에 앞서 상품을 소개하고 서비스를 유도하는 행위에 고객을 배려하는 진실함을 상품화한다.接客인사의 목소리 톤을 파, 솔 정도의 음계를 계열적, 시간적 응대 화술로 소비자의 기분과 느낌을 전달한다. 월드크리닝의 주 고객은 오피스 거주 직장인이나 주부들이다. 대부분 세탁의 청결함과 유효성으로 편의점의 활용이 증가하고 있다. 따라서 필요성을 인지하기 이전에 차별적 마케팅을 위한 권유나 필요성을 인지하게끔 설득하고 상품을 각인시키는 적극성이 필요하다.

### 셋째. 매장운영에 수치를 적절히 활용한다.

82cm, 50cm, 138cm, 15도, 26.7% 등 다양한 수치를 분석한 후 매장운영에 활용한다.

서비스업과 판매업의 매대 높이는 평균 82cm가 평균신장 소비자들이 편하게 제품을 볼 수 있는 높이이며 구매력 또한 높다.

고객과 서비스 매대의 거리는 50cm가 가장 이상적이다. 또한, 소비자에게 시각적 흥미로움을 주는 높이는 138cm~151cm 사이이며 구매력이 가장 좋다.

고객들의 시선의 방향이 하향 15도의 높이가 가장 자연스럽게 일반적으로 편한 각도이다. 각 진열장 높이별 구매율을 점검해보면 138~151cm의 높이의 상품 구매율이 전체의 26.9%로 월등한 매출을 올리고 있다. 한국 주부의 평균신장을 158cm로 가장할 때 매장 진열장의 골든 존은 138~151cm의 범위내 형성된다. 이것은 주부들이 매대에서 50cm떨어진 위치에서 약 15도 각도로 볼 수 있는 최적의 진열공간이라 할 수 있다. 수치에 숨어있는 고객과의 접점이 그만큼 매출과의 연관성이 중요하기 때문이다.

월드크리닝 각 매장의 숨어있는 공간을 활용할 마케팅은 반드시 필요하다. 포스터, 이벤트, 상품의 차별성, 세탁의 필요성 등 표적 고객의 시각적 접근성이 필요한 공간의 활용전략은 곧 매출을 의미한다.

### 넷째. 지역사회와 함께 상생한다.

결국 일정한 지역 내에서 수익의 기반을 활성화하고 있다. 따라서 고객과 함께하는 프로모션을 지역 주민을 위해 일부 환원하는 이벤트를 실시한다. 소년가장, 독거노인, 양노원, 고아원 등 지역을 위한 봉사와 헌신이 결국 지역에서의 생존과 성장을 위한 노력이 필요하다. 창업은 누구나 할 수 있다. 하지만 지속적 운영은 전략과 실행능력이 반드시 필요함을 알아야 한다.



펴 낸 날 | 2016년 3월

기 획 | 윤옥수

디 자 인 | 정하니

주 소 | 경남 양산시 물금읍 가촌동1길 45

이 메 일 | [world@worldcleaning.co.kr](mailto:world@worldcleaning.co.kr)

전 화 | 1644-7008

팩 스 | 055)364-7004

이 책은 월드클리닝 가맹점과 고객을 위한 간행물입니다.