

월드크리닝과 함께하면 행복해요

2016 vol.2

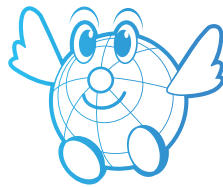
# 행복 월드크리닝



2016년 6월 한미음 체육대회



월드크리닝  
World Cleaning



**월드크리닝**  
World Cleaning

**2016 Vol.2**

# 목차

## contents

### 05 오픈을 축하합니다!

· 4~8월 오픈 매장

### 09 1년을 축하합니다!

### 10 떠오르는 창업 아이템! 코인월드

· 양산 가촌중앙점  
· 양산 석산중앙점

### 18 고객 클레임 응대법

· 사과와 기술  
· 피해야 할 대화  
· 9월부터 주의 응대  
· Y셔츠와 남방 차이  
· 이런 고객은 한번 더!

## 하반기 일정표

### 2H Schedule

일 정	행 사 명
9월	하반기 마트 점주 간담회 / 불력장 교육 / 보수 교육
10월	멘토 매장 교육 / 불력장 교육
11월	불력장 교육
12월	보수 교육 / 불력장 교육 / 종무식



2016 vol.2

### 22 365 매일매일 즐거운 월드크리닝

· 상반기 시상식  
- 우수매장 운영 노하우 스킬  
· 한마음 체육대회  
· 상반기 본사교육  
- 점주/정기 보수교육  
- 직원/클레임, 현장교육  
· 본사 워크샵  
· 임직원 일본연수

### 34 心沈풀이 코너

· 향긋한 차로 심신 다스리기!  
· 스트레스 직접 다스리기!  
· 혈자리 다스리기!

### 36 마음을 전합니다.

· 해운대지사장 김영석  
· 북구지사장 김정진



“

월드크리닝 전 가맹점 점주님  
반갑습니다.



아침, 저녁으로 선선한 바람이 부는 것이  
벌써 가을인듯합니다.

유난히 무더운 여름을 지나, 올해도 벌써  
하반기에 접어들었습니다.

사랑하는 월드크리닝 가맹 점주님들의  
덕내도 다들 평안하신지요?

사 보 ‘행복월드’가 두 번째 발간이  
되었습니다. 가맹 본부에서 하는 일들을  
공유하시고, 널리 홍보하여 주시기를  
바랍니다.

대표이사

한 정 남

CEO Han Jung nam

월드크리닝 창립 18주년을 맞아 올해도  
가맹점 350개 매장을 목표로 본사 직원  
모두가 열심히 뛰고 있습니다.

브랜드의 힘은 가맹점에서부터 시작이며,  
가맹점의 힘은 고객으로부터 시작되는  
것을 우리는 잘 알고 있습니다.

남아있는 2016년 하반기 가맹본부가 밝게  
웃으며 매장 운영할 수 있도록 점주님의  
편에 서서 일 할 것입니다.

월드크리닝 전 가맹점주님 파이팅 하시고,  
행복하시기 바랍니다.





## 또 하나의 새싹!

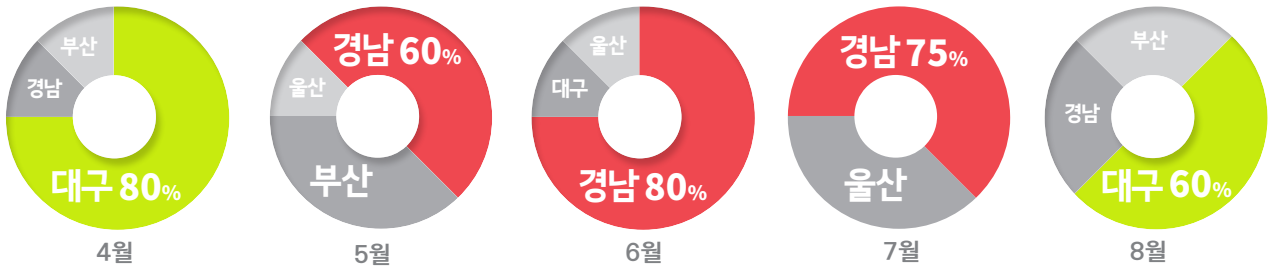
### 새로운 설레임과 기대를 심다

여러분은 월드크리닝의 기대이자 희망입니다.  
사랑과 관심을 영양분으로 삼아  
좋은 열매를 맺을 수 있도록 노력하겠습니다.

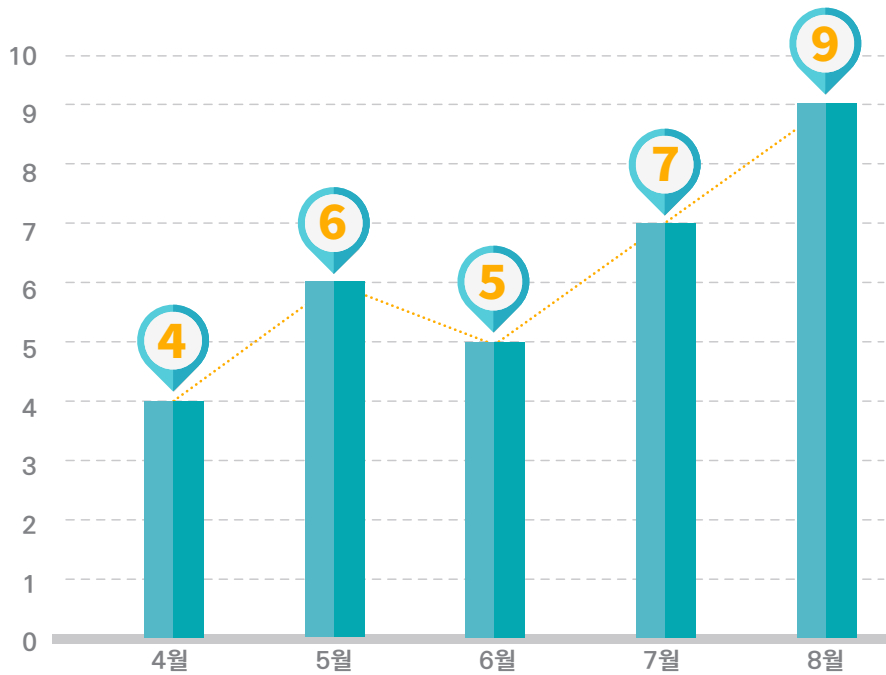
# 오픈을 축하합니다!



## | 2016년 지역별 오픈 현황



## | 달별 오픈 매장 수



# 오픈을 축하합니다!

## 4/5월 신규오픈 매장



4.6 대구 옥포점



4.15 대구 두산점



4.18 부산 경동리인점



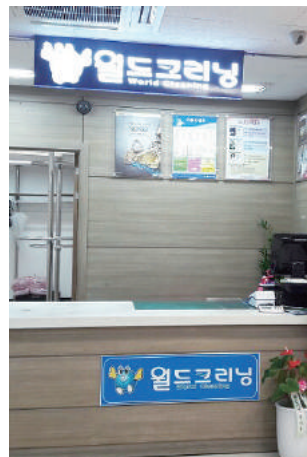
4.25 거제 수월자이점



5.2 부산 화명낙천대점



5.4 울산 평창점



5.6 부산 롯데슈퍼대연점



5.27 진해 자은점



5.27 창원 명지대방점



5.30 김해 하나로마트

# 6/7월 신규오픈 매장



6.8 김해 우리마트진영점



6.15 울산 강동산하점



6.22 진주 혁신내점



6.29 거제 능포점



6.29 대구 한화꿈에그린점



7.4 양산 가촌중앙점



7.4 양산 석산중앙점



7.5 울산 진하점



7.13 울산 신정시장점



7.18 거제 옥포e편안세상점



7.20 울산 삼산점



7.25 거제 아주덕산안내점

# 오픈을 축하합니다!



## 8월 신규오픈 매장



8.4 대구 신대점



8.4 양산 부영점



8.5 대구 강북점



8.8 대구 대현점



8.10 창원 시티세븐점



8.11 대구 신서혁신점



8.13 부산 파크시티점

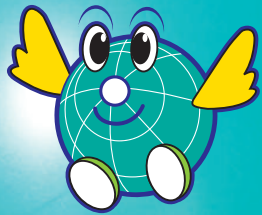


8.16 부산 북구희망터점



8.22 대구 한신휴플러스





월드크리닝  
World Cleaning



# HAPPY

*Birthday*

월드크리닝과 가족이 된지  
1년 되신것을 축하합니다!

- |                   |             |              |
|-------------------|-------------|--------------|
| ♥ 대구삼성명가점         | ♥ 하나로마트진해점  | ♥ 부산괴정뉴코아점   |
| ♥ 부산광안코인점         | ♥ 부산정관LH5차점 | ♥ 부산사직쌍용점    |
| ♥ 울산혁신도시점         | ♥ GS수퍼명장점   | ♥ 대구만촌점      |
| ♥ 부산전수촌후문점        | ♥ 부산우암점     | ♥ 거제상동벽산점    |
| ♥ 부산신호부영점         | ♥ 울산꽃바위점    | ♥ 울산강변점      |
| ♥ 울산달동점           | ♥ 부산재송점     | ♥ 울산동부점      |
| ♥ 부산명지엘크루르점       | ♥ 창원봉곡지귀점   | ♥ 부산정관이지더원1차 |
| ♥ 부산우신점           | ♥ 부산전수촌정문점  | ♥ 울산신정홈타운    |
| ♥ 대구가스공사1,2호점(청연) | ♥ 거제중곡덕산2차점 | ♥ 울산다운점      |
| ♥ 거제중곡덕산1차점       | ♥ 대구대백마트극동점 | ♥ 마산현동중흥점    |
| ♥ 대구영남대점          | ♥ 부산해운대SK뷰점 | ♥ 대구월성그루점    |
| ♥ 부산구포유림점         | ♥ 부산신주레LG점  |              |
| ♥ 부산가야역점          | ♥ 부산개금현대점   |              |

# 떠오르는 창업 아이템! 코인월드

## Coin World

양산 가촌중앙점

경남 양산시 물금읍  
가촌리 1262-4

김행자 점주님

양산 가촌중앙점은 14평 매장에  
세탁/건조기 6대가 운영되고 있습니다.

화이트 톤의 분위기로 깔끔함을 더하여 세  
탁에 대한 신뢰가 높아 매장 이용 고객님  
들의 반응이 좋으며 시간이 갈수록 매출도  
증가하고 있습니다.





# 떠오르는 창업 아이템! 코인월드

Coin  
World

양산 가촌중앙점

모던 화이트로  
청결함과 깔끔함을!





# 떠오르는 창업 아이템! 코인월드

## Coin World

양산 석산중앙점

경남 양산시 동면  
금오16길 8

박경희 점주님

양산 석산중앙점은 16평 매장에  
세탁/건조기 6대가 운영되고 있습니다.

블랙&그레이의 분위기로 품격과 고급스러  
움을 더했습니다. 카페같은 편안한 분위기  
로 방문 이용자가 높으며 고급화로 신뢰를  
더하고 있습니다.





# 떠오르는 창업 아이템! 코인월드





# Coin World



양산 석산중앙점

블랙&그레이  
믹스매치로 품격을!



# 고객 클레임 응대법

## 언제까지 불난 집에 부채질 할 것인가? 이제는 현명하게 대처하자!

언제 어디서나 클레임은 항상 존재합니다. 하지만 어떻게 응대를 하는지에 따라 달라지는 클레임!  
현명하게 대처하여 빠르게 처리할 수 있는 방법을 소개하겠습니다.

### 1. 사과와 기술

1

총알사과

**고객님!**

일단 불편을 드려  
정말 죄송합니다.



2

책임응대

**제가 직접**

확인하고 연락을  
드리겠습니다.



3

원인규명

**1시간 뒤**

통화 괜찮으십니까?



## 2. 피해야 할 대화

❌ <b>절차대로</b> 해드리겠습니다.	(알파고 응대)
❌ <b>세탁은</b> 제가 한 것이 아닌데요.	(발뺨 응대)
❌ <b>저는</b> 그런 권한이 없어요.	(발뺨 응대)
❌ <b>보상</b> 해 드릴게요.	(돈이 최고 응대)
❌ <b>원래</b> 그런건데요?	(알파고 응대)
❌ <b>△△세탁소에</b> 맡겨서 그래요.	(비방 응대)

## 3. 9월부터 주의 응대



**옷 장 속에서 곰팡이가 생겼어요!!**

- ✓ **고객님!** 보관하실 때 혹시 비닐 포장을 벗기셨습니까?
- ✓ **고객님!** 장롱의 위치가 습기가 많은 곳입니까?
- ✓ **고객님!** 혹시 입었던 옷 근처에 걸려져 있진 않았습니까?



**여기서 세탁했는데 왜 곰팡이가 났어요?**

- ✓ 이럴 때 곰팡이는 습도와 연관되어 있습니다. 세탁을 해도 얼룩이 남아 있을 수도 있습니다. 곰팡이를 예방하기 위해서는 실내에 습기가 많은지 체크를 한번 해 주시면 좋습니다.



**세탁한 뒤에 곰팡이는 떨어져요?**

- ✓ 대부분의 곰팡이는 떨어집니다. 간혹 곰팡이가 떨어져나간 자리에 탈색이 진행되거나 털을 잡아먹을 수 있습니다.



# 고객 클레임 응대법

## 4. Y셔츠와 남방 차이



Y셔츠랑 남방, 뭐가 다르죠?

- ✓ 저희 월드크리닝만의 기준을 설명할게요. Y셔츠 전용 장비에 프레싱 할 수 있으면 Y셔츠, 그 외 기계 작업이 안되는 셔츠류는 남방으로 접수하는 것이 기준입니다. 그중 셔츠지만 주머니와 원단에 코팅이 되어있거나 단추가 깨지기 쉬운 재질일 경우 수작업을 하고 있습니다.

## 이런 고객은 한번 더!

+1



오늘 저 처음 왔어요!

(고객님 속 마음)

첫 고객 혜택 설명해주세요..

첫 고객은 100% 고지를 다 해야합니다.

'신규 등록' 한 뒤, 월드크리닝에 대한 안내를 친절하게 실시하도록 합니다. 또한, 생일과 결혼기념일 20% 세일, 포스터에 기재된 세일 안내도 합니다.



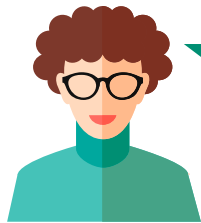
구매 후 첫 세탁입니다!

(고객님 속 마음)

처음 새것처럼 세탁해주세요..

더 주의 깊게 눈여겨 봐야 합니다. 새것처럼 만들어 달란 얘기입니다.

“고객님! 모든 옷이나 신발은 소모품이기 때문에 착용 및 세탁 후에는 처음과 느낌이 달라질 수 있습니다” 라고 전달하도록 합니다.



우리 며느리 옷이에요.

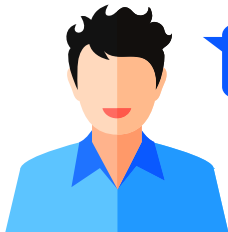
(고객님 속 마음)

나는 옷 상태 몰라요.. 맡겨줄 뿐

**Tip! 오점 부분 사진 찍어두기**

옷 상태를 모르고 대신 접수만 하러 오신 고객입니다. 그래서 고지가 더 중요해요!  
접수 의류에 하자가 보일 땐 직접 옷의 주인과 통화를 하도록 유도합니다.

(고객님 속 마음)



제철이 아닌 의류를 맡기려 왔어요.

옷을 오랫동안 방치했어요..

오랫동안 옷을 방치하면 얼룩이 지워지지 않고, 원단 손상이 진행되고 있음을  
인지하고 고지에 신경 쓰도록 합니다.

**흰색에 대한 고지(여름옷)**

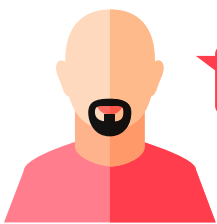
흰옷은 가공할 때 형광증백제를 첨가해 가공합니다. 그래서 몇 번 세탁을 하다  
보면 푸른색이 빠지면서 약간 노랗게 변화가 됩니다.

여기다 옷을 오래 방치했다면 땀에 의한 얼룩이 더 노랗게 변해 있겠지요?

**패딩에 대한 고지(겨울옷)**

날씨가 따뜻해질수록 얼룩침체가 빨리 진행이 됩니다. 그래서 얼룩의 잔류가 남을  
수 있습니다.

(고객님 속 마음)



신발 드라이 해주세요!

물세탁 하면 손상이 많으니..

발 냄새나 세균을 제거하기 위해 세탁 필수인 신발!  
그래서 물세탁만 가능합니다. 가죽 신발은 표면이 거칠어 물세탁 시, 이염이나  
수축이 올 수도 있고, 가죽이 단단해질 가능성도 있다는 고지를 해야 합니다.

그 중 “그럼 드라이 해주세요” 라고 요청하는 고객님도 있습니다.

그럴 땐, “고객님! 신발은 90%가 본드로 접착이 되어있어 드라이크리닝을 하면  
분리가 되어 세탁 자체가 안됩니다” 라고 응대하시면 됩니다.



# 365 매일매일 즐거운 월드크리닝

## 상반기 시상식 2016.7~8

### 고객님이 주신 사랑

월드크리닝에게 주신 사랑과 관심을  
보답하기 위해 시상식을 개최하였습니다.  
앞으로 더 좋은 보답을 위해 노력하겠습니다.



### 18주년 경품대축제 등 당첨배상!

울산남구지사직영점, 홈플러스울산중구점



### 2/4분기 8월 우수가맹점

1등 | 대구 만촌점 2등 | 부산 협성피오레점 3등 | 창원 롯데마트양덕점

## 👍 우수매장 운영 노하우 스킬



부산 협성피오레점

### + 고객관리 Tip

1. 주위 아파트별 주소 작성  
- 각 동(라인별) 방문고객, 미방문 고객 구분
2. 월 별 재방문 고객 선별 관리
3. 방문 고객과 재방문이 미흡한 고객  
위주 전단지 작업 수시 진행(직접 부착)
4. 접수 시 메모란에 고객의 정보 등록  
- 작은 관심으로 친밀도 Up!  
- 문제 발생고객, 주의사항 등의  
사전 확인으로 실수 Down!

### 📦 제품관리 및 검품 시스템 Tip

1. 입고된 의류 100% 품질검품으로  
미흡한 의류 재세탁  
- 고객 품질 만족도 Up!
2. 얼룩 및 특이사항은 메모하여  
출고 시 고객과 소통  
- 고객 점주 신뢰도 Up!

### ✂ 고객 편의 서비스 : 수선

1. 고객 편의 서비스 제공  
- 수선과 세탁을 동시에 해결, 고객만족 Up!
2. 소소한 수선은 서비스!  
- 의류 인도시 서비스 부분 전달, 단골 Up!
3. 현금 결제 시 겨울의류, 카펫, 침구류 등  
배달 서비스 시행



창원 롯데마트양덕점

### + 고객관리 Tip

1. 아이컨택은 필수  
- 신뢰를 주기 위한 가장 기본적인 자세
2. 단골고객은 번호 또는 이름을 꼭 기억하자
3. 가격이 저렴하다는 인식보단 세탁  
품질이 우수하다는 것을 강조하자
4. 고객이 매장을 나갈 때 까지 미소 유지  
- 마지막까지 만족감을 느낄 수 있다.  
- 신뢰감 상승에 영향을 준다.

### 📦 제품관리 및 검품 시스템 Tip

1. 요청사항은 반드시 메모  
- 얼룩이나 기타 요청사항은 반드시 메모  
하고 철저히 검품한다.
2. 세탁 문제 발생 시 미리 전달하기  
- 얼룩이 제거되지 않았거나 세탁에 문제  
가 발생하였을 경우, 고객에게 출고 시  
미리 전달한다.  
최선을 한 상태에서 옷감 손상 우려로  
더이상 작업이 어려운 사항을 설명한다.  
또한, 에러사항을 미리 전달하면  
클레임을 예방할 수 있다.



월드크리닝  
World Cleaning

# 365 매일매일 즐거운 월드크리닝

## 한마음 체육대회 2016.6

청명한 6월

약 300명의 월드크리닝 직원들과  
점주님들이 함께한 한마음체육대회!

한 분 한 분 뜨거운 열정을 마음껏 발산하시며  
뜻깊고 보람있는 체육대회가 되었습니다.





# 365 매일매일 즐거운 월드크리닝

## 상반기 본사교육 2016.6~8

### 지속적인 점주·지사 관리

월드크리닝은 고객 한 분 한 분에게  
최상의 서비스를 드리기 위해 지속적인  
점주 관리를 하고 있습니다.

정기적인 보수교육은 오픈 후  
1년에 4회 교육이 이뤄지고 있습니다.

점점 더 높아지는 고객의 수준에 맞추고  
더 앞서가는 월드크리닝이 되겠습니다.



### 점주-정기 보수교육



### 직원-클레임 교육(외부강사 초빙)



### 직원-현장 교육



# 365 매일매일 즐거운 월드크리닝

## **본사** **워크샵** **2016.7**

### 창의·열정·화합

직원들의 화합과 업무스킬을 높이기 위하여  
직원 워크샵을 다녀왔습니다.

외부강사를 초빙하여 전문적인 교육을  
이수하였으며, 부서별로 많은 도움이 되는  
워크샵이었습니다.





# 365 매일매일 즐거운 월드크리닝

## 임직원 일본연수 2016.6~7

### 최고를 위해 최선을 다하는 대한민국 대표 세탁기업 월드크리닝

월드크리닝 제휴업체 일본 세탁프랜차이즈  
화이트큐빅지사와 매장을 방문하였습니다.

월드크리닝은 더 좋은 세탁품질을 위해  
끊임없는 연구와 업무 교류를 하고 있습니다.

- ① 고급스럽고 깔끔한 매장인테리어
- ② 일본 지사방문
- ③ 출장이 많은 고객을 위한 포장
- ④ 임직원 단체사진
- ⑤ 대형매장 방문
- ⑥ 코인매장
- ⑦ 신발 세탁 전/후 디스플레이





# 心沈풀이 코너

## 점주님의 마음은 안녕하십니까?

한 분 한 분 고객을 응대하다 의도치 않게 트러블이 생겼을 경우 당황스럽기도 하고 심적으로 지치시죠? 또, 손님이 적은 날은 매출 때문에 걱정이 많으시죠?心を 지치게 하는 것은 스트레스! 이 스트레스가 좋은 스트레스와 나쁜 스트레스로 나눌 수 있다는걸 알고 계셨나요?

좋은 스트레스는 좀 더 나은 삶을 살아갈 수 있도록 하며, 대처나 적응에도 불구하고 지속되는 우울과 불안 증세를 일으키는 것을 나쁜 스트레스라고 해요. 우리 점주님들은 이로운 스트레스까지 풀어 버리시면 안됩니다! 해로운 마음을 풀어주는 방법을 소개하겠습니다.

### 첫 번째 Tip

향긋한 차로 심신 다스리기!



#### 국화차 두통과 감기예방!

일교차가 심한 때에 감기 예방에 효과적이며 두통과 해열, 해독 등에 도움이 됩니다.



#### 대추차 빈혈과 무기력에!

아침, 저녁 식사 후 마시는 것이 좋은 대추차! 스트레스가 높은 직장인과 학생들에게 더욱 좋습니다. 또한, 식욕이 없거나 빈혈과 무기력에 효과적입니다. 하지만, 몸에 열이 많은 분에게는 좋지 않다고 해요.



#### 카모마일차 예민과 초조함에!

예민하거나 초조함을 줄여줍니다. 배가 자주 아프거나 소화불량이 있는 분에게는 더욱 효과적이며, 혈액순환에도 큰 도움이 됩니다.



#### 라벤더차 신경안정에!

인체에 무해한 신경안정 성분들로 잠자기 전 마시는 것이 좋습니다. 스트레스 해소, 두통 예방과 긴장해 뭉친 근육을 푸는 데 도움이 되며 피부 진정효과까지 있습니다.



## 두 번째 Tip

스트레스를 직접 다스리기!



**작고 사소한 일들도  
즐기고 기뻐하기**

모든 것이 마음에 달려있다는 말! 매출이 적어도 “오늘만 날이 아니니깐~”, “내일은 손님이 더 많을 거야~” 이렇게 긍정적으로 생각하는 것이 정신건강에 좋습니다. 한탄해서 손님이 늘어나면 매일 해야 하는 것이니깐요!



**웃으면 복이 와요~  
웃고 또 웃어요**

웃으면 복이 온다는 말 다들 아시죠? 과학적으로 찡그린 인상보다 미소를 잘 짓고 친절할 사람에게 호감과 신뢰를 느낀다고 합니다! 손님이 많은 매장을 방문해보면 웃음소리가 끊이지 않더라고요! 이제 점주님 차례입니다!



**일요일 휴무는  
자연과 함께!**

자연이 주는 아름다운 선물, 빨갭게 물드는 계절 산책하기 가장 좋은 계절이 오고 있어요. 싱그러움 자연 속에서 산책하면 지쳤던 마음도 자연스럽게 치유를 하는 데에 도움이 될 거예요. 매주 신선한 공기를 마시며 생기와 활력을 되찾아보세요!

## 세 번째 Tip

혈자리로 다스리기!



**내관혈**

손바닥과 손목이 만나는 주름 정중앙에서 5~6cm 정도 위로 올라가 굵은 인대 두 개를 눌러보세요. 주로 신경통, 멀미, 불면증, 우울증 등 신경 불안으로 인한 증상을 완화해줍니다.



**노궁혈**

가슴에 쌓여있는 화기를 조절해주는 혈자리입니다. 화병을 가진 사람이 노궁혈 호흡을 오랫동안 하면 건강상태가 향상됩니다.



**태충혈**

화를 다스려주는 사관 혈중에 하나로서 명혈 자리라 합니다. 일이 바빠서 과로했거나 스트레로 인한 분노했을 때 풀어주면 좋다고 합니다.

# 마음을 전합니다.



해운대지사장 김영석

2012년에 출발하여 어느덧 월드크리닝 지사를 시작한 지 5년이란 시간이 흘렀네요. 첫해부터 3년간 생각했던 것보다 많이 힘들고 끝이 보이지 않았습니다. 힘들 때마다 꿈과 열정만으로 월드크리닝 위해 청춘을 바치신 대표님의 얘기를 곱씹으며 나아갔습니다. 지사는 나의 꿈이고 미래라는 생각을 가지며 노력했습니다. 2017년 수도권 진출, 그 도전 속에 함께하고 있다는 것만으로도 벅찬 감동으로 다가옵니다. 월드크리닝이 대한민국 1등이 되는 그날까지 앞으로 본사, 지사, 가맹점이 좋은 파트너십을 발휘한다면 그 시간을 충분히 앞당길 수 있으리라 생각합니다. 기회는 노력하는 자에게 옵니다. 간절히 원하고 그것을 향하여 전진한다면 누구든 그곳에 다가와 있을 것입니다. 요즘 불경기라 자영업자에겐 위기의 순간이지만 누군간 그런 위기 속에서 희망을 갖고 성공합니다. 지금 무언가 망설이고 있다면 희망을 갖고 도전하고 시작했으면 합니다. 월드크리닝 화이팅!!



북구지사장 김정진

인생은 아름다워.

월드크리닝 북구지사장 김정진입니다. 무시무시한 여름이 어느덧 고개를 숙이고 높은 가을 하늘과 아침저녁으로 부는 바람이 우리의 가슴에 여유를 가지게 합니다.

매장에는 매출이..

각 지사현장에는 더위가..

하지만 인생이 아름다워지기까지는 모든 걸 참아야 한다는 걸 월드크리닝 지사를 운영하면서 많이 느꼈습니다.

기다림이 있어야 성공이 있고, 극복할 힘과 용기가 있어야 미래가 보장되듯이 좀 힘든 시기지만 점주님과 직원 여러분 앞으로 커가는 월드크리닝 미래를 보면서 희망을 가지시고 믿어주시면 본사 직원 외 지사장님들이 많은 노력으로 좀 더 발전하는 월드크리닝을 만들어보겠습니다.

점주님들의 건승을 기원합니다.

# 확! 바꿨다 확! 갈끔해졌다 홈페이지 새단장

2016년 7월 리뉴얼



2017년  
앱 출시예정!

## 내 손안에 월드크리닝!

언제 어디서든 한 눈에  
세탁 진행 확인 가능!

앱 하나로 쿠폰관리,  
이벤트 참여 가능!





펴 낸 날 | 2016년 9월

기 획 | 윤옥수

디 자 인 | 정하니

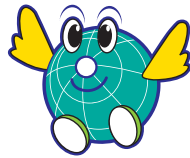
주 소 | 경남 양산시 물금읍 가촌동1길 45

이 메 일 | world@worldcleaning.co.kr

전 화 | 1644-7008

팩 스 | 055)364-7004

이 책은 월드크리닝 가맹점과 고객을 위한 간행물입니다.



월드크리닝  
World Cleaning

Keep & New