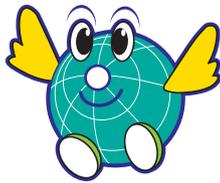


월드크리닝과 함께하면 행복해요

# 행복클럽 (퍼그)

2018 vol.1





**월드크리닝**  
World Cleaning

2018 Vol.1



# 목차

- 오픈을 축하합니다 ..... 03
- 오픈 1~3주년 축하합니다! ..... 06
- 400호점 수원영통점 오픈기념식 ..... 07
- 열심히 일한 그대! 떠나라 ..... 08
- 지사멘토링 현장 ..... 09
- 돈이 보이는 매장은 다르다 ..... 10
- 모르면 손해보는 홍보 마케팅 ..... 11
- 호감가는 매장은 특별함이 있다 ..... 14
- SV가 뽑은 우수매장 운영 노하우 ..... 16
- 무인창업이 뜨고 있다! ..... 18
- 수도권 1등 매장 점주 인터뷰 ..... 19
- 매출 올리기 딱! 좋은 무인세탁함 ..... 20
- 다~때가 있는 세탁주기 ..... 21
- 최근 자주 발생하는 클레임 사례 ..... 22



2018 vol.1

밝아오는 무술년 황금 개띠에는 소망하시는 일 모두 좋은 결실 맺으시길 바라며 월드크리닝과 함께 축복 가득한 2018년 이 되시길 바랍니다.



# 오른을 축하합니다

**슈도림** 오픈매장

## 2017년 12월 현재 45개 매장 오픈



17.06.07 / 17호점

경기용인역북점



17.06.08 / 18호점

경기안양관양점



17.06.12 / 19호점

서울석관점



17.06.16 / 20호점

서울수락산점



17.06.22 / 21호점

서울코인월드신풍래미안점



17.06.28 / 22호점

경기코인월드용인서천점



17.07.20 / 23호점

경기군포금정점



17.08.03 / 24호점

경기코인월드화도점



17.08.07 / 25호점

경기광명하안주공3차점



17.08.08 / 26호점

서울구로두산점



17.08.23 / 27호점

경기평택늘푸른점



17.08.23 / 28호점

서울관진화양점



17.08.28 / 29호점

경기코인월드시흥목감점



17.08.28 / 30호점

광주선운휴먼시아점



17.08.28 / 31호점

서울역촌점



17.08.30 / 32호점

경기용인이동점



17.09.01 / 33호점

서울신금호파크자이점



17.09.05 / 34호점

경기수원조원점



17.09.20 / 35호점

경기고양탄현점



17.09.25 / 36호점

경기안산본오점



17.10.10 / 37호점

경기수원영통이편한점



17.10.11 / 38호점

서울용산후암시장점



17.10.31 / 39호점

서울흑석시장점



17.11.09 / 40호점

경기하남미사강변점

다음 사보에  
찾아볼게요!



# 오른을 축하합니다

영남권 오픈매장



17.05.08 / 335호점  
울산중구반구2호점



17.05.10 / 336호점  
경남사천남양점



17.05.22 / 337호점  
경주황성E편한세상점



17.05.22 / 338호점  
밀양삼문리베라움2차점



17.05.25 / 339호점  
부산서면동일파크점



17.05.26 / 340호점  
울산연양하나로마트발리점



17.06.05 / 341호점  
통영무전휴엔하임



17.06.08 / 342호점  
경남고성송학점



17.06.12 / 343호점  
양산증산중앙점코인월드점



17.06.12 / 344호점  
포항지곡점



17.06.19 / 345호점  
김해장유일동미라주점



17.06.20 / 346호점  
김해장유남명덕라우점



17.07.01 / 347호점  
진주롯데마트점



17.07.03 / 348호점  
진해신항만이지더원점



17.07.04 / 349호점  
거제양정아이파크1차점



17.07.05 / 350호점  
경주동천점



17.07.05 / 351호점  
양산몰림이지더원2차점



17.07.10 / 352호점  
창원코인월드중동점



17.07.18 / 353호점  
경주두산위브점



17.07.20 / 354호점  
밀양내일동점



17.07.20 / 355호점  
울산동구대송점



17.08.03 / 356호점  
울산온양망양점



17.08.07 / 357호점  
울산중구에일린의뜰점



17.08.08 / 358호점  
김해하나로마트가야점



17.08.23 / 359호점  
경주성건점



# 오른을 축하합니다

영남권 오픈매장



17.08.30 / 360호점  
창원신월점



17.09.04 / 361호점  
전남나주빛가람로세비양점



17.09.06 / 362호점  
안양만안점



17.09.11 / 363호점  
울산덕신점



17.09.11 / 364호점  
전남나주남평STX간점



17.09.19 / 365호점  
경주의동점



17.09.19 / 366호점  
대구현풍테크노서한점



17.09.21 / 367호점  
부산대연롯데캐슬점



17.10.11 / 368호점  
진해경화두산위브점



17.10.12 / 369호점  
포항북구제니스점



17.10.13 / 370호점  
부산화명코오롬하늘채점



17.10.30 / 371호점  
진해장천휴플러스점



17.10.31 / 372호점  
창원코인월드기음정센터점



17.11.01 / 373호점  
울산동구문현점



17.11.02 / 374호점  
진해코인월드자은점



17.11.06 / 375호점  
대구구지점



17.11.08 / 376호점  
부산장전래미안점



17.11.27 / 377호점  
경북영천가흥택지점



17.11.28 / 378호점  
대구유가점

다음 사보에  
찾아볼게요!

17.07.25 / 제 22지사 경기 고양지사



17.09.16 / 제 23지사 광주지사



OPEN 예정! 17.12월 제24지사 구리지사 / 17.12월 제25지사 포항지사

# 오픈 1~3주년을 축하드려요!

2017년 12월 1일 기준



## 1주년

매장명	
거제능포점	부산우리마트지사점
거제상동대동다숲	부산정관스마트코인월드점
거제상동덕산3차점	부산화명낙천대점
거제수월자이점	양산가촌중앙코인점
거제아주덕산아내점	양산네오파트점
거제아주푸르지오	양산물금LH코인점
거제옥포e편한세상점	양산부영점
거제장평주공점	양산삼웅점
김천한전기숯	양산서창대동점
김해대성점	양산석산중앙코인점
김해진영중흥1차점	울산강동산하점
김해하나로마트장유점	울산달동2호점
대구강북점	울산등대로점
대구경산신대점	울산문수점
대구대현점	울산삼산점
대구더퍼스트점	울산신정거마점
대구두산점	울산신정시장점
대구신서혁신점	울산우정아이파크
대구신천우방점	울산월드마트점
대구옥곡신동아점	울산율리데시앙점
대구옥포점	울산중구약사혁신
대구칠곡부영점	울산진하점
대구한화꿈에그린점	울산평창리비에르점
대구현동테크노점	진주혁신LH점
대구화성파크드림	진해용원부영1차점
대구휴플러스점	진해용원현대점
부산괴정스타점	진해자은프라임점
부산덕천아남점	진해지사직영점
부산롯데슈퍼대연점	진해풍호마린푸르지오점
부산만덕굿모닝힐	창원GS남양점
부산명지대방점	창원마산석전점
부산배산점	창원마산양덕하늘채점
부산북구희망터점	창원시티세븐점
부산안락경동리인점	동영죽림점

## 2주년

매장명	
거제사등점	부산재송점
거제상동벽산점	부산정관LH5차점
거제아주e편한점	부산중동래미안점
거제중곡덕산2차점	부산청학점
대구가스공사1호점	부산해운대SK뷰점
대구대백마트극동점	부산협성피오레점
대구만촌점	양산지사직영점
대구산새마을점	울산꽃바위점
대구삼성명가점	울산다운점
대구월성그루점	울산달동점
대구홈플러스칠곡점	울산동부점
마산현동중흥점	울산반구점
부산GS수퍼명장점	울산신정홈타운점
부산가야역점	울산연양지사직영점
부산개금현대점	울산원스탑점
부산광안코인점	울산혁신도시점
부산괴정뉴코아점	울산화정점
부산구포유림점	진해하나로마트점
부산명지엘크루르점	진해우성점
부산부암점	창원봉곡점
부산사직쌍용점	창원신대방점
부산서동탑플러스점	창원코인월드롯데마트양덕점
부산선수촌정문점	창원팔용점
부산신주레IG점	포항EVR학천점
부산신호부영점	포항남구지사직영점
부산신호사랑으로점	포항이동점
부산우암점	

## 3주년

매장명	
거제고현점	부산주례동서점
김해구산주공점	양산가촌동일점
김해메가마트	양산나래시티점
김해장유울현주공점	양산남부이편한세상점
대구동변점	양산대방점
대구롯데슈퍼수성점	양산부산대점
대구수성지사직영점	양산신기점
대구신매에덴점	양산어곡점
대구용산시장점	양산황전점
대구홈마트	울산방어점
대구홈플러스성서점	울산서동점
부산고촌점	울산신정아이파크점
부산구포동원비스타점	울산천상부영점
부산대교점	창원롯데슈퍼상남점
부산성지점	창원감계덕산아내점
부산안락점	창원감계힐스테이트점
부산연산점	창원상남꿈에그린점
부산연제지사직영점	창원코인월드성주점
부산온천점	함안칠원벽산점
부산정관센트럴파크점	

**HAPPY BIRTHDAY TO YOU!**



# 전속모델 박미선과 함께 한

## 400호점 수원영통점 코인월드 오픈기념식

수도권 진출과 동시 가맹점이 전국으로 쭉쭉 뻗어가며 가파른 성장세를 보이고 있는 월드크리닝 드디어 **월드크리닝이 400호점**을 맞이하였습니다. 축하해주세요!

400호점으로 오픈한 월드크리닝의 새 식구는 수원영통 코인월드점 입니다.

11월 10일 기쁜 날을 축하하기 위해 월드크리닝의 얼굴 개그우먼 박미선 씨가 함께 자리를 빛내주셨는데요~ 1일 점주 체험과 팬들과의 팬사인회까지 함께 해 주셔서 더 의미 깊은 시간을 보내게 되었습니다.

앞으로 500호 1000호 쭉쭉 성장하여 계속 함께 하길 바란다는 축하 인사와 함께 무사히 마무리가 잘 되었습니다.

지사/가맹점주님들이 있었기에 월드크리닝은 존재합니다.

앞으로도 나날이 성장하는 월드크리닝이 되도록 항상 노력하겠습니다.



수원영통점 400호 축하 컷팅식!



수원영통점 400호점 오픈기념식  
2017.11.10(금)

월드크리닝 직원분들과 함께 화이팅!



한 분 한 분 정성스럽게 사인 중!



수원영통점 점주님과 함께

# 열심히 일한 그대! 떠나라

17년 9월 13일 ~ 17일

지난 9월 우수가맹점과 직원들이 함께 태국을 다녀왔습니다. 사진만 봐도 즐겁고 뜻깊은 시간을 보내고 오신 것 같습니다.

누구보다 더 열심히 달려와 분들을 위해 본사와 각 지사에서 평가 기준을 통해 전액 지원으로 다녀올 수 있는 포상 휴가였습니다. 역시 열심히 일한 그대! 내년에는 꼭 함께 떠나요.



아름다운 자연과 함께 활짝!



태국의 사원들 정말 예술이요?



물놀이도 즐겁게!



의리로 뭉친 삼인방!



이리저리한 곳에서 활짝!



경치좀 보세요! 정말 예술이요?!

## · 평가기준

매장평가 기준	
예상 매출 달성	40%
매장평가	40%
점주 소개	20%

## · 우수사원/매장 리스트

지사/매장명	명단
거제지사	수월힐스테이트점-김옥희(점주님)
부산해운대지사	선수촌점-문정희(점주님)
본사법인	한복련 부장/송미희 대리/정정길 대리
양산지사	박경례/유혜선/김은정 - 직원
창원지사	황경화/김복순/문세영 - 직원
대구달서지사	김태경/장인숙 - 직원
부산해운대지사	고영호/최복순 - 직원
부산북구지사	한성희/문형순 - 직원
부산사상지사	김옥경 - 직원



2017 월드크리닝 우수사원·우수가맹점 포상휴가

# 지사현장 멘토링

지난 7월부터 각 지사장님들이 세탁의 품질을 높이기 위해 년 2회에 걸쳐 지사를 나눠 정기적으로 모임을 가지는 지사 멘토링 시스템으로 운영하고 있습니다. 각 지사만의 세탁물 관리 노하우를 공유하며 부족한 부분은 바로 접목하여 세탁의 품질을 높이기 위해 지사장님들은 오늘도 열심히 발로 뛰고 계시답니다. :)  
 묵묵히 가맹점주님들의 매출과 세탁품질을 위해 고민하고 항상 노력하는 지사장님께 박수를 보냅니다.



2017.07.26 고양지사 멘토링



2017.08.03 광주지사 멘토링



2017.08.09 울산북구지사 멘토링



2017.08.16 진해지사 멘토링



2017.08.24 대구달서지사 멘토링



2017.08.29 언양지사 멘토링



2017.09.06 창원지사 멘토링



2017.09.20 부산연제지사 멘토링

## 멘토링 현장을 공개합니다!



# 돈이 보이는 매장은 다르다

매출이 높은 매장의 특징을 알아보아요

돈을 벌고 싶다면 **여기를 주목하세요!!**



## 성공하는 매장 Note

### <성공매장 매출>

년 12,000,000

월 10,000,000

이익 ₩3,900,000

1. 퇴근 시 1~2시간 세탁물을 배달해준다.
2. 퇴근 시 스티커 광고작업 한다.
3. 세탁에 대한 공부한다. (아는 만큼 클레임 예방!)
4. 매장만의 컨셉을 만든다.
5. 자주오는 고객의 이름을 모두 외운다.
6. 접수된 옷은 고객과 함께 꼼꼼히 체크한다.
7. 문제가 될만한 의류는 꼼꼼하게 메모해 지사로 보낸다.
8. 구멍난 옷, 떨어진 단추 등 귀찮은 일을 대신해 감동을 준다.
9. 고객과의 약속은 꼭! 지킨다.



## 실패하는 매장 Note

### <실패매장 매출>

년 60,000,000

월 5,000,000

이익 ₩1,950,000

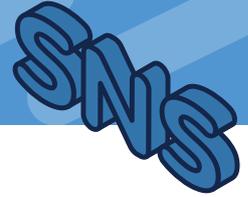
1. 무책임하게 남탓만한다.
2. 고객마음을 헤아려 주지 않는다.
3. 귀찮아 한다.
4. 감정기복이 심하다.
5. 서비스 마인드가 없다.
6. 운영시간이 마음대로다.
7. 고객의 세탁물을 함부로 한다.
8. 매장이 깨끗하지 않다.
9. 불량한 모습으로 손님을 맞이한다.

## ★ 마케팅 접근방법

- ✔ 주변상가 단골이 되라, 그리고 **함께 상생해라!** (방문타켓이 비슷한 곳은 쿠폰교환 제휴서비스를 접목)
- ✔ SNS운영을 통해 고객과 가까워져라! (인증샷을 통해 작은 혜택제공)
- ✔ 고객이 아이가 있다면 **아이를 공략하라!** (아이가 엄마뵙아서 참 이뿌요!)
- ✔ 칭찬할게 없어도 **칭찬해라!** (정 없다면 발가락이라도 이쁘다고 칭찬해줘라)
- ✔ 적을 스스로 오게 하려면 **이익을 던져라!** (적인자지리지 - 敵人自至利之)

# 모르면 손해보는 홍보 마케팅

전단지보다 효과좋은 SNS 마케팅



**매장 홍보**를 하기 위해서 한 번쯤은 해봤을 전단지 홍보! 전단지를 제작하는 비용과 배포하는 시간과 인건비를 계산해 보면 결코 적지 않은 비용이 발생되고 있는데요. 그 효과 매출에 도움이 되셨나요? 요즘은 소비자들도 수 많은 정보들을 쉽게 스마트폰으로 정보를 찾고 있는데요~!

시대가 바뀐 만큼 스마트폰으로 매장 정보를 제공하고 고객과 소통할 수 있는 SNS 마케팅을 시작해야 합니다. 전단지처럼 비용을 들이지 않고 어렵지 않게 시작할 수 있습니다. 입소문의 근원지이기도 한 SNS 마케팅에 대해 알아보시다.



## SNS 마케팅이란?

온라인상에서 실시간으로 가까운 지인들뿐만 아니라 불특정 다수들과 정보를 공유하기 때문에 소비자들의 관심을 이끌어 낼 수 있는 1인 미디어 매체이다.



## 전단지보다 SNS마케팅이 좋은 이유!

- 1) 인쇄/배포 비용이 들지 않는다.
- 2) 고객과의 소통을 통해 친밀도를 높일 수 있다.
- 3) SNS는 광고로 인식하지 않아 거부감이 적다.
- 4) 필요에 의해 검색된 정보는 신뢰도가 높다.
- 5) 작성된 콘텐츠는 사라지지 않는다.(삭제한 경우 제외)



## 대표적인 SNS

(Social Network Service)



네이버 블로그



네이버 카페



카카오스토리



페이스북



인스타그램



## 홍보효과를 높이기 위해서는?

- 1) 매일, 자주, 꾸준히 관리한다.
- 2) '나'의 이야기를 함께 전한다.  
(소통 없이 무분별한 광고만 올리면 Skip 대상이 될 수 있다.)
- 3) 소소한 이벤트를 준비한다.
- 4) 도움이 되는 정보를 제공한다.



# 모르면 손해보는 홍보 마케팅

전단지보다 효과좋은 SNS 마케팅



## 검색고객을 월드크리닝 고객으로

검색으로 가게를 찾는 고객들에게 월드크리닝을 쉽게 알릴 수 있어요!



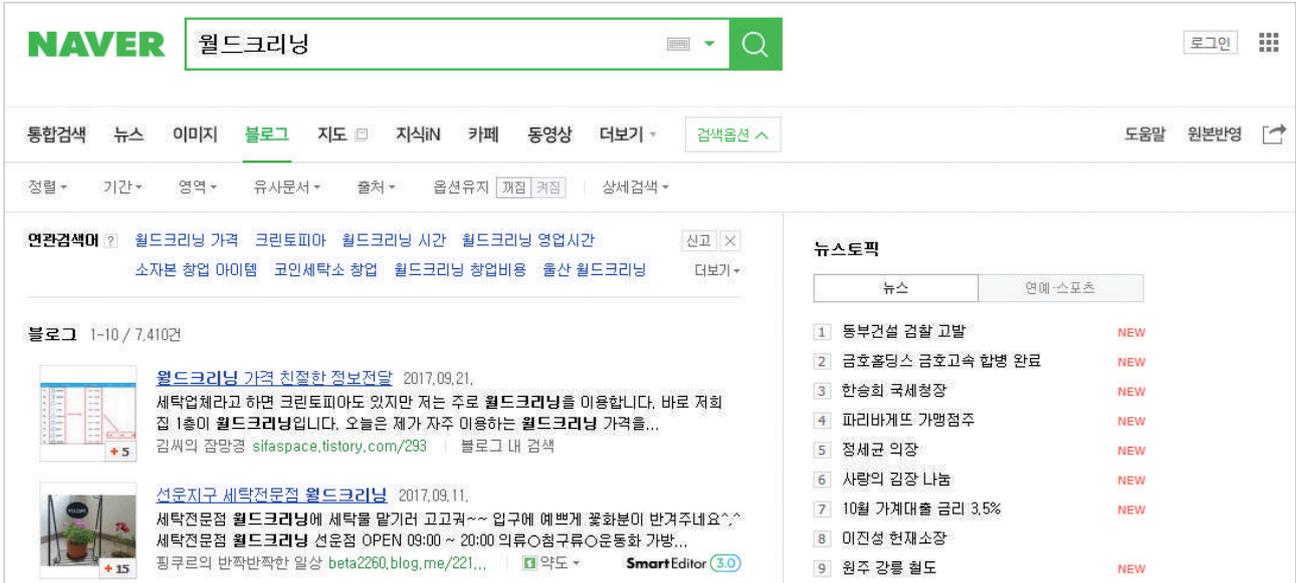
## 월드크리닝 매장정보 상세히 전달하기

요금, 매장위치 등 자세한 정보를 효과적으로 전달 가능해요!



# 모르면 손해보는 홍보 마케팅

블로거 체험단을 활용한 매장 홍보



## 개인이 운영해도 좋아요!

비용이 들지 않고, 고객과의 꾸준한 소통을 통해 친숙한 매장으로 인지시킬 수 있는 장점이 있어요!  
**But**, 관리를 위한 시간 투자가 필수랍니다!



## 단골/지인을 활용해도 좋아요!

블로그를 운영하는 지인 또는 단골 고객을 직접 섭외하여 매장 홍보 포스iting을 부탁할 수 있어요!  
**But**, 적은 비용으로 홍보할 수 있지만 주변에 블로그를 운영하는 사람을 섭외가 어려워요.



## 대행업체를 활용해도 좋아요!

전문 대행업체에서 영향력 높은 블로거를 섭외하기 때문에 작성된 포스iting은 포털사이트(네이버/다음)에서 상위권으로 노출됩니다.

- But**, ① 대행사에서 알아서 진행해 주기 때문에 편리하지만 비용이 발생합니다.  
 ② 기간별/건별 비용은 업체마다 상이하기 때문에 업체 선정에 신중해야 합니다.  
 ③ 지역에 따라 블로거 모집이 되지 않을 수 있습니다.

일반블로거

상위 노출 보장 X

건당 3만원~ (세탁체험비 별도)

파워블로거

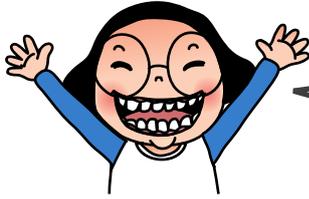
- 1000명 이상 방문자
- 컨텐츠 상위노출 (PC기준 5위이내)

건당 7만원~ (세탁체험비 별도)

※ 본사를 통해 체험단 운영을 원하시는 점주는 담당 영업사원이나 SV에게 문의해 주세요.

# 호감가는 매장은 특별함이 있다

센스있게 운영하고 있는 점주님들의 노하우 공개



센스있는 점주님들의 매장에는 특별함이 있어요!  
비용을 많이 쓰지 않고도 고객에게 호감을 주는 비법 공개!



창원가음센터컬코인월드점

조명 하나만 설치해도 따듯한 분위기를 연출할 수 있었어요!



양산본사 직영점

신발장이 꽉 채워질수록 이용 고객이 많다는 느낌을 주어요.



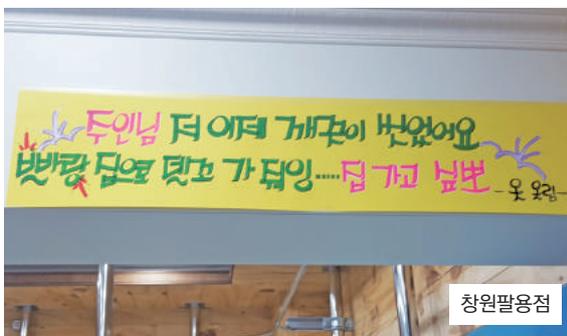
부산해운대지사 직영점

고객이 이해하기 쉽게 세탁 샘플을 전시하고  
아늑한 느낌을 주기 위해 꾸며봤어요.



부산해운대지사 직영점

고객님의 주머니에서 발견된  
무료세탁권으로 작은 행복을 전했어요



창원팔용점

비좁은 창고를 위해 센스있는 안내문을^^!



창원팔용점

고객님들께 볼거리와 고지내용을 다보도록 만들었어요.

# 호감가는 매장은 특별함이 있다

센스있게 운영하고 있는 점주님들의 노하우 공개



고객님에게 표백전, 후 차이를 보여주기 위해 직접 제작했어요. 고객감동은 작은 것에서 부터 시작^^



오픈 기념 사은품을 준비해 매장홍보를 해요!



남은 선반으로 고객님들이 차 한잔 할 수 있도록 티테이블을 만들었어요.



매장 한쪽 벽면에 게시판을 만들어 주목도를 높여줘요.

## NEW 새로운 홍보물이 제작되었어요!

고객님에게 읽을거리와 정보를 제공하며 인테리어 효과도 만점^^! 자세한 내용은 해당 영업담당자에게 문의하세요~ :-)



(프랜차이즈 1등급 선정 포스터)



(문의전화 외 아크릴 포맥스)



(셔터 디자인)



(회사 인증 포스터)

# SV가 뽑은 우수매장 운영 노하우

슈퍼바이저(SV)들이 봐도 손 박수가 절로 나는 대박 매장  
점주 6명 섭외! 매출을 높이고 싶다면 필독! 특급 꿀팁 대방출!



**심문희 SV**  
담당지역  
대구/수도권



**송미희 SV**  
담당지역  
부산/양산/울산



**임선옥 SV**  
담당지역  
창원/마산/진해

## ☑ 심문희 SV 관할지역



경주대하마트점  
2017.04.18 전소영 점주님

### “간단한 경정비 수선은 굿 서비스!”

수선을 함께 병행하면서 간단한 수선은 서비스 차원으로 무료로 해드렸어요. 고객님의 번거로움을 덜어드리니 고객님이 너무 좋아하시더라고요. 고맙다고 천 원이라도 주고 가시고 감사 인사를 꼭 하고 가셔서 기분이 좋고 부듯해요! 특히 클레임이 발생 되더라도 원만하게 해결되는 장점도 있어요!

## ☑ 송미희 SV 관할지역



화봉코인월드점  
2017.03.28 김향미 점주님

### “대행업무로 고객과의 끈끈한 연결고리를 만들어요”

창업교육에서 배운 것처럼 꼼꼼한 검수가 매장 수익에 크게 작용했을 거라 생각해요. 또한, 코인세탁을 기계로 보지 않고, 고객의 세탁물 상태를 파악 후 적극 대행 업무를 권하고 있어요. 이로 인해 고객과의 끈끈한 연결고리가 생겨 충성고객의 매출로 화답이 왔습니다. 대행 업무의 장점은 싫든 좋든 적극적인 점주 관리로 코인세탁 회전율이 높아지게 되고 세탁기 컨디션도 자세히 알 수 있기 때문에 일석삼조의 효과를 누리게 돼요.

## ☑ 임선옥 SV 관할지역



창원반지대동점  
2013.04.26. 이지승 점주님

### “꼼꼼한 검수와 전처리는 기본으로!”

고객이 세탁물을 지사로 넘기기 전, 매장에서 1차 검수를 해요. 접수 시 미처 확인하지 못했던 얼룩이나 훼손된 부분이 없는지 한번 더 확인해요. 캠을 통해 사진 촬영 후 고객에게 다시 고지하여 세탁 여부를 확인하고, 얼룩제거 경우 전처리를 해 지사로 내보냅니다. 매번 전처리하는 게 번거롭긴 하지만 완성도가 높게 도착하기 때문에 세탁물을 내어줄 때도 자신 있고 고객 또한 믿고 맡겨도 된다는 신뢰를 얻고 있습니다.^^

# SV가 뽑은 우수매장 운영 노하우

슈퍼바이저(SV)들이 봐도 손 박수가 절로 나는 대박 매장  
점주 6명 섭외! 매출을 높이고 싶다면 필독! 특급 꿀팁 대방출!



**김주영 SV**  
담당지역  
창원/거제/서김해



**박선희 SV**  
담당지역  
부산



**이한민 SV**  
담당지역  
수도권

## ☑ 김주영 SV 관할지역



거제수월자이점  
2016.4.25 원선이 점주님

### “섬세한 배려로 고객을 편하게 하라!”

‘고객 이름’은 꼭 기억하고, 세탁 전 후 검수도 최대한 놓치지 않기! 매장 특성상 길가에 위치하고 있어 출입문을 보면서 손님이 들어오시기 전에는 미리 문을 열어 드리거나 가져가실 옷이 많은 분들은 차까지 실어다 드려요. 큰 힘이 드는 것도 아니고 작은 관심과 배려만으로도 충분히 고객을 편하게 해 드리면서 만족도를 높일 수 있는 것 같아요. 고객만족도가 높아진 만큼 단골도 그만큼 늘어나는 것 같습니다.

## ☑ 박선희 SV 관할지역



해운대지사 직영점  
2016.4.25

### “고객과 이해관계로 만들기”

아무리 바빠도 접수시 검수와 고지는 이업을 하는데 있어 정말 중요해요. 이 철칙이 고객과의 신뢰도를 결정짓고, 시간이 지나면 저와 고객님 입장에서 이해관계가 성립이 돼요. 그러면서 고객님과 자연스럽게 가족관계도까지 알아가고 가식 아닌 진심 어린 대화가 오가니 친밀한 관계가 형성돼요. 그렇게 함으로써 클레임 건도 유하게 해결이 되더라고요~ 당장 눈앞에 실리를 따지지 말고 솔직하게 고객님들 입장에서 응대하다 보면 진심을 알아주신답니다.

## ☑ 이한민 SV 관할지역



하남미사강변점  
2017.11.9 육태현 점주님

### “창고안의 행거를 빠르게 비워라!”

아파트 단지 상가에 위치하고 있다 보니 세탁물이 많이 접수되는 편입니다. 그럼에도 불구하고 매장 안 창고 속 행거에는 세탁물이 차지 않아요. 왜냐하면 세탁물 도착 시 최대한 빨리 검수 및 정리정돈하고 먼저 도착한 의류는 바로 문자를 발송하여 고객들이 빨리 찾아갈 수 있도록 안내합니다. 찾으러 오시면서 또 맡기시는 고객들도 계시다 보니 자연스럽게 매출도 함께 올라 갑니다.



## 고임금시대 인력을 최소화하여 운영할 수 있는 無人창업이 뜨고 있다!

현재(2017년 기준)의 최저시급은 6,470원  
지난해(6,030원)에 비해 440원 가량으로 오른 금액에 비  
해 오는 2018년 최저 임금 안을 살펴보면 무려 7,530원  
으로 16.4%가량 인상될 예정이다.

갈수록 더욱더 늘어나고 있는 최저임금은 노동자에게는  
삶의 질 향상에 도움을 주지만 창업주에게는 그저 고민거  
리로 작용할 뿐이다.

‘소비 형태가 안정되지 않는 불경기가 지속될수록  
고정비용을 줄이고 손익을 높일 수 있는 무인창업이  
우세할 것이다!’

창업전문가들은 장기적인 경기 침체로 인건비 최소화하고  
투자 대비 수익률이 안정적인 창업에 관심이 증가되면서  
무인점포 창업이 앞으로 다년간 지속될 것이라고 예측  
했다.



## 인력 고용이 필요 없는 투잡형 창업 인기!

최근 무인 창업의 분야 역시 다양해지면서 터치형 포스기  
를 이용하여 주문과 결제가 가능한 기계를 매장에 두고 카  
운터 인력을 두지 않는 주차장, 음식점, PC방을 시작으로  
사람이 상주 할 필요가 없는 인형 뽑기, 동전 노래방, 코인  
게임장 등 고정비에 대한 부담을 최소화한 무인력 투잡형  
창업이 인기를 끌고 있다.

다양한 무인창업 업종 가운데 최근 가장 이슈가 되고 있는  
곳이 바로 ‘무인 빨래방, 무인 세탁소’이다!

싱글족과 맞벌이 부부의 증가로 인해 변화하는 라이프스  
타일을 반영한 업종으로 세탁업소에 대한 지출이 생계형  
지출이 되어가고 있기 때문이다.



### 세탁창업이 주목받는 이유!

#### 1. 제대로 된 세탁기를 갖추고 살지 않는 1인 가구 증가

최근 세탁기를 갖추고 살지 않는 1인 가구가 증가하  
면서 빠른 시간 안에 저렴한 가격으로 세탁서비스를  
받아 볼 수 있는 세탁 빨래방이 1인 산업 트렌드를  
주도하고 있다.

#### 2. 노동시간이 여전히 긴 사회적 분위기

1인 가정, 맞벌이 가정의 경우 집안일을 밤에 해야  
하며 생계 노동의 시간이 길기 때문에 세탁기 소음  
문제, 생계 노동 이외에는 노동시간 단축 등의 이유  
로 셀프 빨래방을 찾고 있다.

#### 3. 늘어나는 셀프빨래방&세탁편의점 브랜드 경쟁으로 경제적인 세탁상품 증가!

직접 세제와 필요한 세탁용품을 구입해 홈 세탁을  
하는 것보다 세탁편의점&브랜드를 이용하는 것이  
더욱더 깔끔한 세탁에 효과적이며 경제적인 작용  
을 한다.

# 수도권 1등 매장 점주 인터뷰

코인월드 위례신도시점



수원 코인월드 위례신도시점  
강지호 점주님

(2017년 3월 31일 오픈)

## 매일 슈트 입고 출근하는 남자 수도권 1등 매장 되다!

오픈 8개월만에 고객수 1,400명 돌파!

코인월드 위례신도시점 강지호 점주는 매일 아침 슈트를 입고 매장으로 출근한다. 자동차 영업사원으로 오랫동안 일해 왔던지라 캐주얼보다 슈트가 더 편한 그는 몸에 밴 친절한 서비스 마인드와 고객을 이해시키는 자신감이 수도권 1등 매장 운영의 노하우가 아닐까요?



### ☑ 세탁 창업을 시작한 계기는?

짧지 않은 기간 동안 자동차 영업을 했었고 마지막으로 몸담았던 수입차 딜러사가 부도가 나면서 의류사업을 시작하고 있었습니다. 평소 세탁창업에 관심이 많았던 어머니께서는 의류사업보다 프랜차이즈 세탁창업이 대세라며 시작하면 잘 될 것 같다는 기대에 시작하게 되었습니다.

### ☑ 월드크리닝을 선택한 이유??

본격적으로 세탁창업을 위해 여러 브랜드를 알아보던 차에 월드크리닝이라는 브랜드를 만나게 되었습니다. 수도권 진출 기념으로 여러 혜택과 타사 비교해보니 비용도 저렴하고 처음 시작이니까 더 관리를 잘 해 줄 것 같다는 믿음으로 월드크리닝과 인연을 맺게 되었습니다.

### ☑ 매일 슈트를 입고 출근하는 이유는?

영업사원으로 오래 일해오다 보니 슈트를 입는 게 더 익숙한 것도 있고, 서비스 업종인 만큼 고객과의 만남은 첫인상이 중요하다고 생각해요! 편한 옷을 입으면 나도 모르게 흐트러진 자세로 고객을 대하게 되고 그러다 보면 생각지

못한 부분으로 고객에게 실수할 수 있거든요~ 운영해 본 경험으로는 슈트를 입고 친절하게 응대하니 고객들도 쉽게 대하시진 않는 것 같아요.

### ☑ 매장 운영 철칙이 있다면?

앞서 말한 것처럼 깔끔하게 입고 친절하게 응대하자! 이건 기본이고요~ 무엇보다 자신감 있게 응대하는거죠~ 의류사업을 잠시 하면서 원단에 대한 이해가 좀 있는 편이에요. 그러다 보니 자신감 있게 대응할 수 있어요. 그래서 고객들도 저한테 신뢰감을 가지시 것 같아요.

### ☑ 코인월드 운영해본 소감은?

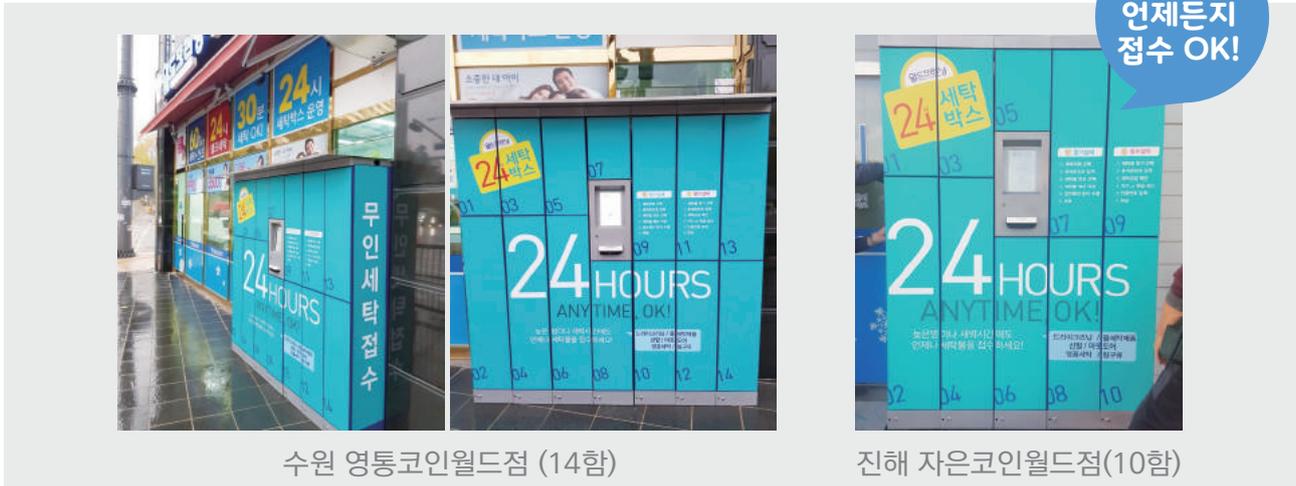
세탁편의점은 기본적으로 서비스 마인드가 기본적으로 갖춰져 있어야 하고 세탁에 대해서도 공부를 꾸준히 하는 게 좋은 거 같아요. 처음엔 남자가 무슨 세탁소야~하고 어머니께서 반대하기도 했지만 저의 영업 마인드와 경험이 참 잘 맞는 업종인 것 같아요. 게다가 요즘은 고임금 시대 굳이 사람을 써야 될만한 일도 없고 모든 일이 혼자서도 커버 가능하기 때문에 아주 만족하고 있습니다.



# 매출 올리기 딱! 좋은 무인세탁함

문닫은 시간에도 매출이 생겨요

## 1. 실제 매장에 설치된 무인세탁함



수원 영통코인월드점 (14함)

진해 자은코인월드점(10함)

## 2. 무인세탁함, 이럴 때 사용해요!

퇴근시간과 매장 영업 마감 시간이 같아요.

**퇴근=매장 마감시간!**

매일 야근이라 영업시간 맞추기가 어려워요.

**잡은 야근!**

가사와 사회활동을 하느라 여유가 없네요.

**나는 워킹맘!**

밤에만 활동하는 부영이 죽입니다. 부영~

**부영이 죽!**

## 3. 무인세탁함 예상 매출!

구분	총 비용
10함	3,300,000(VAT별도)
14함	3,900,000(VAT별도)
18함	4,500,000(VAT별도)

- 1년 무상 유지보수
- 1년 후, 실비(30원/메세지, 문자발송 비용 별도)

예상 매출			
구분	10함 사용시	5함 사용시	3함 사용시
1회 접수건	3벌	3벌	3벌
평균단가	3,000	3,000	3,000
일 매출	90,000	45,000	27,000

하루 10함 사용기준 :  $90,000 \times 26\text{일} = 2,340,000$

지 사(60%) =  $(1,404,000)$

가맹점(39%) =  $(912,600) \times 5\text{개월}$

**예상 이익 ₩ 4,563,000**

# 다~ 때가 있는 세탁주기

청결하고 오래입기 위한 세탁주기에 대해 알아보아요

꼭 세탁물 우측 어깨에  
표시를 붙여 출고하세요!!



세탁에도 주기가 있다는 점, 알고 계시나요?  
세탁주기만 잘 지켜도 소중한 내 세탁물을 오래 입을 수 있어요!

세탁주기	품 목	사 유
1일	 Y 셔츠 블라우스	Y셔츠와 블라우스는 피부에 직접 닿는 의류로 매일 세탁 권장해요.
3일	 하 의	땀, 곰팡이, 먼지접촉이 많은 여름의류는 자주 세탁하고 겨울의류는 주기적인 세탁을 권장해요.
	 면·마상의	땀으로 인해 목/겨드랑이 황변 방지를 위해 주기적인 세탁을 권장해요.
7일	 니 트	관리를 하지 않은 니트는 겨드랑이 땀으로 인한 탈색, 털누움 현상 발생 가능성이 있어요.
1주	 운 동 화	발냄새, 세균을 없애기 위해 주기적 세탁은 필수입니다.
2주	 침 구 류	세탁하지 않은 침구류는 번기보다 세균이 많아요! 건강한 수면을 위해 주기적인 세탁을 권장합니다.
3주	 다 운	폴리, 나일론 소재의 점퍼는 찌든때가 묻었을때 제거가 어렵기 때문에 세탁 주기는 빠를수록 좋아요.
	 코 트	피부에 닿지 않아도 보이지 않는 세균과 미세먼지가 많기 때문에 주기적인 세탁은 필수입니다.
	 양복상의	깨끗해 보여도 찌든냄새와 보이지 않는 세균은 사라지지 않아 주기적인 세탁은 필수예요!
1년	 털·모피류	1년에 한번은 세탁하고 보관하세요.

# 최근 자주 발생하는 클레임 사례

세탁물 접수 시, 주의해야 할 품목에 대해 알아보아요.



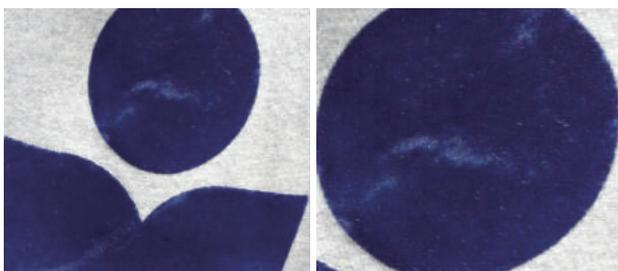
Y셔츠	
사고내역	- 오래된 세탁물, 세탁 시 찢어짐 발생
고지사항	- 오래된 제품은 세탁 시, 헤짐이나 찢어짐이 발생할 수 있음 - Y셔츠는 단추가 잘 깨지니 접수 시 꼼꼼한 검품 후 고지



상의 지퍼고리 비즈	
사고내역	- 진주, 지퍼고리 비즈 떨어짐 - 호일처리 X
고지사항	- 세탁 후, 지퍼고리 비즈 떨어질 수 있음 - 고지 후, 호일 작업 후 입고



봄 코팅점퍼	
사고내역	- 봄점퍼 미색안쪽 코팅 녹는 현상으로 흰색 가루가 나옴
고지사항	- 코팅된 옷은 세탁 시 녹을 수 있음



티셔츠 프린팅	
사고내역	- 케어라벨대로 세탁했지만 기모 손상
고지사항	- 다른 세탁물의 마찰로 옷감 손상이 있을 수 있음



티셔츠 스냅단추	
사고내역	- 검품 시, 이상이 없었으나 세탁 후 단추 떨어짐 발생
고지사항	- 스냅단추 옆 원단 목 카라 부분이 접착제로 마감처리 되어있음 - 세탁 후 떨어짐 발생 가능

# 최근 자주 발생하는 클레임 사례

세탁물 접수 시, 주의해야 할 품목에 대해 알아보아요.



## 청바지 찢어짐

사고  
내역

- 검품 시, 이상이 없었으나 세탁 후 찢어짐 발생
- 산성/알카리성 약품, 식품류에 의한 현상

고지  
사항

- 산성/알카리성 약품이나, 식품이 묻었던 이력이 있을 시 찢어짐 발생할 수 있음



## 인조가죽 마 자켓/코트류

사고  
내역

- 인조가죽 가죽 벗겨짐

고지  
사항

- 세탁 후, 벗겨짐 발생할 수 있음
- 고지 후, 세탁 요청을 할 경우 고객 동의서를 받아야 함



## 주머니 속 미확인

사고  
내역

- 주머니 속에 들어있던 고무줄이 녹으면서 생긴 자국

고지  
사항

- 꼼꼼한 검품이 중요하며 사고발생 시, 매장에서 부담금 발생할 수 있음
- 고무재질이 녹아 생긴 자국은 제거가 어려움



## 주머니 속 미확인

사고  
내역

- 주머니 속 립스틱으로 인한 역 오염 발생

고지  
사항

- 접수 시, 나일론 100% 다운류는 코팅이 되어 있어 녹을 수 있음



## 실크 100% 원피스

사고  
내역

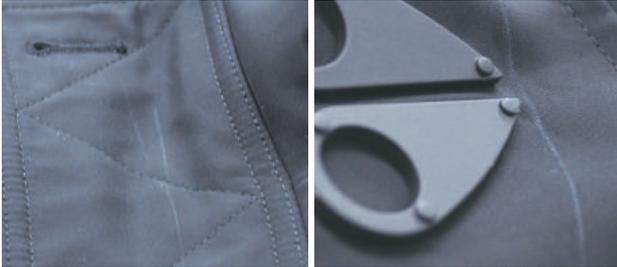
- 물세탁 하여 탈색됨
- 검품 시 미확인

고지  
사항

- 물에 젖은 실크류는 수축, 구김, 색끼짐 발생 하기로 함
- 원단이 거칠어 질 수도 있음.

# 최근 자주 발생하는 클레임 사례

접수 시, 주의해야 할 품목입니다.



## 명품 구스다운

사고  
내역

- 옷감 표면에 기스가 남

고지  
사항

- 세탁 시, 마찰로 인해 옷감에 기스가 생길 수 있음  
- 물세탁 시, 탈색 가능성이 있음



## 와펜이 부착된 다운점퍼

사고  
내역

- 와펜 접착이 떨어짐

고지  
사항

- 부착된 와펜들이 떨어질 수 있음  
- 수선 후 세탁 권유



## 초경량 오리털 패딩

사고  
내역

- 옷감이 얇아 찢어짐 발생

고지  
사항

- 얇은 패딩은 세탁 시, 찢어짐이 발생할 수 있음  
- 건조 시, 늘어 붙을 수 있음



## 침대 매트리스 커버

사고  
내역

- 드라이클리닝 제품을 물세탁으로 하여 심한 수축이 음

고지  
사항

- 드라이클리닝으로 세탁해야 하며, 물세탁 요청을 할 경우  
고객 동의서를 받아야 함  
- 드라이 시, 얼룩제거보다는 세균과 먼제제거 효과로 세탁함



## 운동화 끈

사고  
내역

- 세탁 후, 운동화 끈 파손

고지  
사항

- 운동화 끈이 파손될 수 있음

# 최근 자주 발생하는 클레임 사례

접수 시, 주의해야 할 품목입니다.



## 다이도라 천연가죽 운동화

사고내역

- 수축, 변색, 딱딱함 발생

고지사항

- 천연가죽은 외주접수 하여야함



## 타미힐피거 단화 코팅 벗겨짐

사고내역

- 타미힐피거 세탁불가 제품인데 물세탁하여 코팅 벗겨짐 발생

고지사항

- 세탁불가 한 제품은 접수가 안되지만, 고객요청 시, 동의서를 받아야 함  
- 세탁은 물세탁하며 변색, 수축, 딱딱함 발생 가능



## 뉴발란스 운동화

사고내역

- 뉴발란스 천연세무 세탁 후 변색, 수축발생

고지사항

- 천연세무 배색류도 세탁불가이지만 고객요청 시, 동의서를 받아야 함



## 천연 가죽 운동화

사고내역

- 천연가죽은 외주접수 해야하나 물세탁 접수를 하여 수축, 이염발생

고지사항

- 가죽류는 외주로 접수를 해야함



## 천연 가죽 단화

사고내역

- 천연가죽은 외주접수 해야하나 물세탁 접수를 하여 수축, 이염발생

고지사항

- 가죽류는 외주로 접수를 해야함

# 최근 자주 발생하는 클레임 사례

접수 시, 주의해야 할 품목입니다.



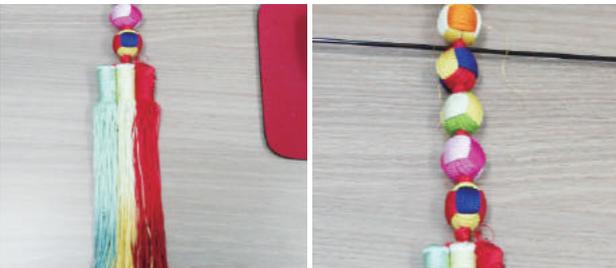
## 아디다스 가족 운동화

사고내역	- 아디다스 뒤꿈치 가족 이염발생, 반복 착화 여러번 세탁 과정에 수분과 세제류에 의해 이염발생
고지사항	- 가족 세탁 시 이염이 발생할 수 있음



## 아디다스 유아용 운동화

사고내역	- 아디다스 유아용 운동화 발등 로고 떨어짐 발생
고지사항	- 해당 디자인은 발등 로고가 자주 떨어짐이 발생함



## 소품 / 비즈장식

사고내역	- 한복소품. 커튼수술. 비즈장식 떨어짐
고지사항	- 세탁 후, 떨어지거나 파손될 수 있음



## 셔츠 천연자개 단추

사고내역	- 천연자개 단추 세탁 후 깨짐 발생 - 호일처리 X
고지사항	- 천연 단추라 깨짐이 발생할 수 있음



## 장식고리

사고내역	- 진주 장식고리 분실
고지사항	- 탈부착 가능한 것은 풀어내고 옷만 세탁 접수요함

Happy  
Christmas!

# 2017년 한 해를 마무리 하며



## 1. 2017년 보수교육 및 가맹점주 교육



17.03.07 신규매장 보수교육



17.06.22 신규매장 보수교육



17.06.22 신규매장 보수교육



17.07.11 멘토매장 점주교육



17.09.07 가맹점 간담회 및 보수교육



17.09.14 신규매장 보수교육

## 2. 400호점 돌파 이벤트 당첨을 축하드립니다!



### 1등 당첨매장 울산 신정아이파크점

#### 행운의 주인공! 울산 신정아이파크점

당첨되신 매장에서 상품 수령식이 있었어요. 너무나 기뻐하시는 고객님을 보며 저희도 얼마나 기분이 좋았는지 몰라요. ^^~

1등 상품은 대마도 여행 패키지! 저희 월드크리닝은 대부분 생활보다는 생계가 더 주를 이루는 패턴으로 하루하루를 보내시는 고객분들이 많이 계시거든요! 그래서 일상탈출을 위해 준비한 상품입니다.

다음 이벤트도 많은 참여 부탁드립니다♡

마일리지 서비스가  
2017년 12월 31에  
종료될 예정입니다.

계산 시, 적립된 마일리지  
우선적으로 자동 차감되어 결제됩니다.

적립된 마일리지는 2018년 6월 30일 까지  
사용할 수 있습니다. 소멸된 마일리지는 복구가 불가능하니  
꼭! 기간 내 사용을 권유해주세요.



**펴 낸 날** | 2017년 12월

**기획·디자인** | 지사관리팀 권보미, 정하니

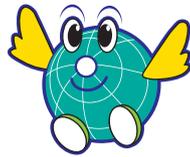
**주 소** | 경남 양산시 물금읍 가촌동1길 45

**이 메 일** | world@worldcleaning.co.kr

**전 화** | 1644-7008

**팩 스** | 055)364-7004

이 책은 월드크리닝 가맹점과 고객을 위한 간행물입니다.



**월드클리닝**  
World Cleaning

대한민국 대표 세탁전문점

양 산 본 사    경남 양산시 물금읍 가촌동1길 45    T. 1644-7008

수도권본사    경기도 수원시 영통구 매영로 167    T. 031)8019-8002

가맹점 문의 1644-7008 | [www.worldcleaning.co.kr](http://www.worldcleaning.co.kr)