

Customer-Service Guidelines

by Seulki Kim

필요한 내용은 업무 진행하며 조금씩 덧붙여나가고자 합니다. 관련하여 이해가 어렵거나 모르는 내용, 또는 가이드가 제시되었으면 하는 내용이 있다면 편히 제게(슬랙 @Seulki) 말씀 부탁드립니다.

담당자 현황(25.4.14. 기준)

아래 현황은 업무 진행 상황에 따라 변경될 수 있음

문의 주체	문의 내용	응대 계정	담당자
관람객	티켓 포함 관람객의 각종 문의 주문번호 확인, 환불 문의 등	info	상민
자원봉사자	선발, 활동, 지원 자격 등 관련한 일체의 문의	info	상민
선수	일반 문의 일정, 프로세스 등 이미 고지된 사항에 대한 재확인	athletesupport	육현
선수	그 외 문의 일반 문의 외 다른 것들	athletesupport	진실
스폰서, 부스	스폰서십, 부스 참여, 후원 등 B2B 문의	info 에서 원우, 동석에게 전달	원우, 동석

Index 목차

[Onboarding: Customer-Service Part](#)

[Index 목차](#)

[What is Customer-Service?](#)

[Who's our customers?](#)

[Customer Service Channels](#)

[info@fareastthrowdown.com 접근 방법](#)

[개인 이메일 계정을 통해 info 접근하기](#)

[granted accounts](#)

[How to respond to inquiries: general](#)

[Reply in maximum 24hrs](#)

[Tone and manner\(말투, 어조\)](#)

[한, 영 공통](#)

[영문의 경우](#)

[How to respond to inquiries: Tickets](#)

[How to check order number](#)

[How to refund](#)

[Things to keep in mind when proceeding refund](#)

[Refund Policy 환불 정책 확인](#)

[Refund fee](#)

[When customer asks refund of early bird tickets](#)

[How to respond to inquiries: Volunteers](#)

[How to respond to inquiries: Athletes, Competition related](#)

[How to respond to inquiries: Sponsorship, Vendors](#)

[Furthermore...](#)

[이런 경우에는 팀에 알려주세요](#)

[모르는 내용에 대해 선불리 응대하지 마세요](#)

What is Customer-Service?

Customer service is the assistance and advice provided by a company to those people who buy or use its products or services.¹

통상적으로 Customer Service(고객 서비스)는 우리 서비스나 제품을 구매한, 또는 구매하려는 사람들을 대상으로 펼치는 다양한 지원 활동을 의미합니다. 하지만 보통의 업무 상황에서 CS는 고객의 문의 응대 및 처리와 관련된 전반적인 업무를 가리키는 경우가 많습니다.

Who's our customers?

기본적으로 customer(고객)은 우리가 제공하는 제품이나 서비스를 구매하는 사람들을 의미하기에, 그 측면에서 생각하면 우리에게 고객은 '티켓을 구매한 사람'을 의미합니다.

하지만 Far East Throwdown 이라는 프로젝트의 특징을 잘 살펴보면, 고객의 의미를 조금 확장해서 이해할 필요가 있습니다. 아래 예시를 봅시다.

no.	그룹	간략 설명
1	티켓 구매자	FET 관람을 위해 티켓을 구매한 사람
2	자원봉사자	자원봉사자 활동에 지원하여 선발되었거나, 그와 관련된 문의사항이 있는 사람
3	FET 참여 선수	FET 출전을 위해 등록 및 결제를 완료한 사람
4	커뮤니티 대회 참여 선수	팀 FET 가 자체적으로 기획 및 운영하는 커뮤니티 대회(예: Teen to Legend)의 예선, 본선에 출전하는 사람

¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_service

5	스폰서, 부스 참여사	FET 대회 스폰서(현금/현물 지급) 또는 부스(참가비 지불 후 계약)로 참여하는 업체의 관계자
6	기타	그 외 다양한 요청, 질문 등

팀 FET 에서 말하는 CS 는 위와 같이 다양한 이해관계자를 대상으로 진행되는 일련의 활동을 전체적으로 의미함을 이하시길 바랍니다. 물론 위 그룹 중 선수와 관련된 내용은 **Athlete relations** 라는 영역으로 세분화할 수 있는 수준의 복잡성을 갖고 있으나, 해당 내용은 추후에 구체적으로 정리하도록 합니다.

Customer Service Channels

기본적으로 팀 FET 는 CS 채널로 이메일만 사용하는 것이 원칙입니다(info@fareastthrowdown.com). 아주 특별한 경우를 제외하고는 인스타그램² DM, 웹사이트 하단의 전화번호³를 통한 응대는 진행하지 않습니다.

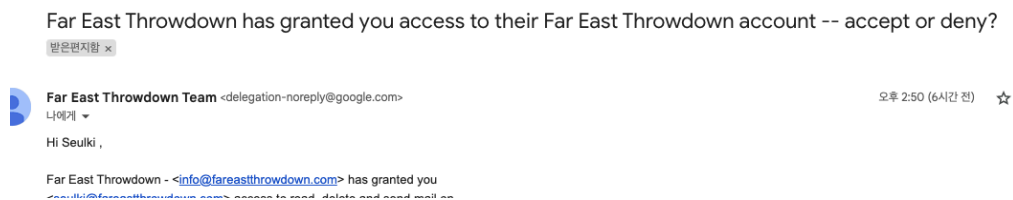
2025년 1월 부터 info@fareastthrowdown.com 으로 접수되는 문의 중 대회에 참여하는 선수와 관련된 문의는 athletesupport@fareastthrowdown.com 에서 응대하도록 처리하고 있습니다. 만약 info 로 접수된 문의 중 athletesupport 에서 응대해야 하는 질문이 있는 경우, 간단한 내부 참고용 메모와 함께 포워드 합니다.

info@fareastthrowdown.com 접근 방법

해당 계정에 직접적으로 로그인하는 방식이 아닌, 개인 계정(예: seulki@fareastthrowdown.com)에 로그인 된 상태에서도 info 계정에 간접적으로 접근하여 이메일 수신 및 발신을 할 수 있습니다. 관련해서는 아래의 내용을 참고합니다.

개인 이메일 계정을 통해 info 접근하기

- 김슬기가 info 에 접근할 필요가 있는 멤버에게 액세스 권한 부여(필요 시 요청 바람)
- 부여 시 해당 멤버의 이메일로 안내 메일이 발송됨(아래 스크린샷 참고)

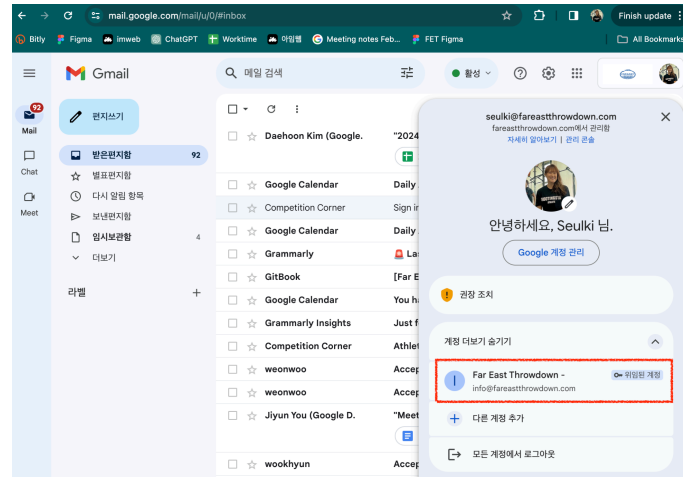


(참고: 계정 위임에 대한 확인 이메일 내용)

- 해당 메일에서 '**To accept this request, ...**' 밑의 하이퍼링크 클릭
- 링크에서 안내되는 내용을 따라 설정을 완료
- 설정이 완료되면, 따로 info 에 로그인을 하지 않아도 '계정을 변경' 하는 방식으로 접근 가능(아래 스크린샷 참고)

² 계정명 @fareastthrowdown

³ 알엑스지 사업자등록정보상의 유선 전화번호



(참고: 설정이 완료된 후, Gmail 메뉴 우측 상단의 프로필 아이콘을 누르면 위임된 계정 확인 가능)

How to respond to inquiries: general

Reply in maximum 24hrs 🕒

- 기본적으로 모든 CS는 빠르게 처리하는 것이 가장 좋지만, 조금 시간이 필요하다면 최대 1일 내에 진행하도록 합니다.
- 만약 1일 이내에 진행하기 어려운 내용이 있을 경우, 고객에게 양해를 구하고, 팀 내에도 언제 응대 예정인지 전하고, 가급적 빠르게 응대를 이어가도록 합니다.
- 답변이 없이 오랜 시간이 지나도록 방치해서는 안됩니다. 만일 내부 논의가 필요한 내용, 또는 확인에 시간이 오래 걸리는 경우, '해당 내용을 처리하는 데에 다소 시간이 소요되고 있다, 조금 기다려주시면 감사하겠습니다' 정도로 응대해드립니다.

Tone and manner(말투, 어조)

info 로 들어온 메일 응대 시 톤앤매너를 어느정도 일치시켜서 대응하는 것이 중요합니다. 물론 다양한 사람들이 응대하기에 완전히 똑같은 순 없지만, 아래의 사항은 유념하며 답장을 작성합니다.

한, 영 공통

- 경어, 정돈된 어투 사용: CS 용 메일은 개인간의 메일이 아닌 비즈니스 목적의 메일입니다. 따라서 공손하고 예의바른 톤앤매너를 유지합니다.
- 인삿말 사용: 메일의 시작과 끝에 적절한 인삿말(예: '안녕하세요/Hi', '감사합니다/Thanks')을 사용합니다.
- 명확하고 간결하게: 요청사항에 대해 짧고 명료한 문장으로 답변합니다.
- 참조(CC), 숨은참조(BCC)⁴ 활용: 어떠한 내용의 메일은 다른 팀원들이 그 내용을 참고해야 할 필요가 있습니다. 이 때에는 상황에 따라 참조 기능을 활용합니다. 참조와 숨은참조에 대해서는 각주의 링크를 확인해주세요.

△주의사항: 숨은참조를 해야하는데, 모든 수신자를 참조 또는 수신자로 넣어 이메일 리스트가 노출되는 실수가 종종 발생합니다. 이메일 작성에 익숙하지 않은 경우 대표적으로 할 수 있는 실수이니 주의합니다.

⁴ <https://m.blog.naver.com/yeon7749/80142710291>

- 문법과 맞춤법 확인: 우리의 응대 내용의 신뢰성과 전문성을 나타내는 중요한 요소이니, 꼭 체크하도록 합니다.

영문의 경우

만약 영작에 다소 도움이 필요한 경우 ChatGPT 를 활용하거나 Papago 와 같은 온라인 툴을 활용하는 것도 방법입니다.

단, 생성형 AI(예: ChatGPT)와 같은 툴을 사용해서 번역을 마쳤다고 해도, 한 번 짚은 내용이 적절히 번역됐는지 스스로 점검해야 합니다. 적절히 않은 단어가 사용되었거나, 오해의 소지가 있는 문장이 생성되었다면 명령을 다시 보내 고칠 수 있어야 합니다.

How to respond to inquiries: Tickets

티켓 관련 문의는 큰 틀에서 다음과 같은 내용이 대부분입니다.

- 주문 번호 확인 요청
 - 제가 티켓을 잘 구매한게 맞나요?
 - 티켓을 구매했는데 어디서 확인할 수 있나요?
 - 주문번호를 알려주세요.
- 환불 요청
 - 구매한 티켓을 환불해주세요. (얼리버드의 경우 불가)
 - 쿠폰을 적용해서 다시 결제하려는데, 기존 것을 환불해주세요.
 - 재결제를 하려는데(카드 변경 등) 어떻게 해야하나요?

관련한 업무를 실제로 진행하기 위해서는 **fareastthrowdown.com** 웹사이트 빌더인 아임웹(imweb)에 접근하여야 합니다. 이를 위해서는 김슬기가 도와드려야 하니 요청 바랍니다.

Log in to imweb

- <https://www.fareastthrowdown.com/admin> 에 접속
- 내 아이디(예: **seulki@fareastthrowdown.com**)와 부여받은 PW 로 로그인
- 이후 관리자 페이지가 잘 뜬다면, 성공
- 업무에 필요한 추가 기능 또는 열람 권한을 받아야 하는 페이지가 있는 경우 김슬기에게 문의

How to check order number

주문번호를 확인하고 싶을 때에는 아임웹 관리자 페이지에서 [상품] 메뉴 내의 [주문] 탭을 클릭합니다.

고객이 제공한 본인 식별 정보를 토대로 검색해서, 해당하는 주문건을 찾습니다.
동명이인이 있을 수 있으니 주의하세요. (이메일 주소로 대조 등)

How to refund

환불하려는 티켓의 주문번호, 또는 고객의 이름(동명이인의 경우 연락처 등 추가 정보 확인)을 토대로 검색하여 [판매취소] 버튼을 눌러 취소 절차를 진행합니다.

- 이 때, [판매취소] 버튼을 누른 것 만으로는 취소가 완료되지 않습니다.
- [쇼핑] 메뉴에서 [취소] 탭으로 이동해 해당건을 [취소승인] 해야 완료됩니다.
- 취소 관련해서는 아임웹의 공식 가이드⁵를 참고해보는 것도 좋습니다. 각주의 링크를 참고하세요.

Things to keep in mind when proceeding refund

Refund Policy 환불 정책 확인

티켓 환불 정책을 반드시 숙지하고 환불 절차를 진행해야 합니다. 아래 내용은 2025년 티켓 기준 환불 정책입니다. 해마다 약간의 변동이 있을 수 있으니, 본인이 확실한 안을 인지하지 못하는 것 같다면 반드시 슬랙의 #customer-service 채널을 통해 질문을 남겨주세요.

- 얼리버드: 환불 불가
- 관람일 당일: 없음
- 관람일 1~2일 전: 없음
- 관람일 3일 전: 50%
- 관람일 4일~7일 전: 70%
- 관람일 8일 전: 90%
- 관람일 9~10일 전: 100%
- 환불 금액이 산정되는 기준 시각은 특정 일자의 자정(00:00)입니다.

Refund fee

위 환불 정책을 보면 관람일 8일 전 부터 환불 수수료가 발생하여, 취소 시 해당 금액을 제하고 환불을 진행해야 합니다. 이 부분을 아임웹상에서 어떻게 해야할지 잘 모르겠다면 꼭 물어보고 진행해주세요.

When customer asks refund of early bird tickets

단순히 '얼리버드는 환불이 안됩니다' 와 같은 안내가 아니라, 다음의 내용을 샘플로 활용해주시길 바랍니다. 환불은 불가하나 양도는 가능하며, 이 경우 꼭 양수인에 대한 정보를 요청해야 합니다.

안녕하세요 ○○○님.

죄송하지만, 얼리버드 티켓은 가장 높은 할인율이 적용된 티켓으로서 환불이 불가함을 안내드립니다.
(○○○님의 티켓 주문번호: 0000000000 구매일시: yyyy-mm-dd hh:mm)
해당 내용은 티켓 구매 시에도 안내되어있으며, 바로 도움을 드리지 못하여 죄송합니다.

얼리버드 티켓의 경우, 사용이 어려우시면 양도를 해주시는 방법이 있습니다.
이 경우 양수인 정보를 알려주시면 됩니다.

감사합니다.

How to respond to inquiries: Volunteers

아래 내용은 2025년 실정에 맞게 수정할 필요가 있습니다. 별도의 안내가 있기 전까지는 우선 그 때 그 때 질문해가며 응대하도록 합니다.

⁵ <https://imweb.me/faq?mode=view&category=29&category2=40&idx=71707>

- 주말만 참여, 일부 참여 X
- 못온다는 사람은 김슬기에게 따로 전달하여 기재(상민님은 이메일로 확실하게 응대만 하면 됨!)
- 그 외 자원봉사자 문의 관련해서는 아래 문서 참고하되, 모르는건 물어보기

자원봉사자 대상의 안내 메일 발송 시 발신자를 info@fareastthrowdown.com 로 보내고 있으므로, 각종 문의 역시 이쪽으로 들어오게 됩니다. 대표적인 문의나 요청 내용은 다음과 같으며, 간략하게 대응 방법을 소개하겠습니다.

How to handle the inquiries from Volunteers

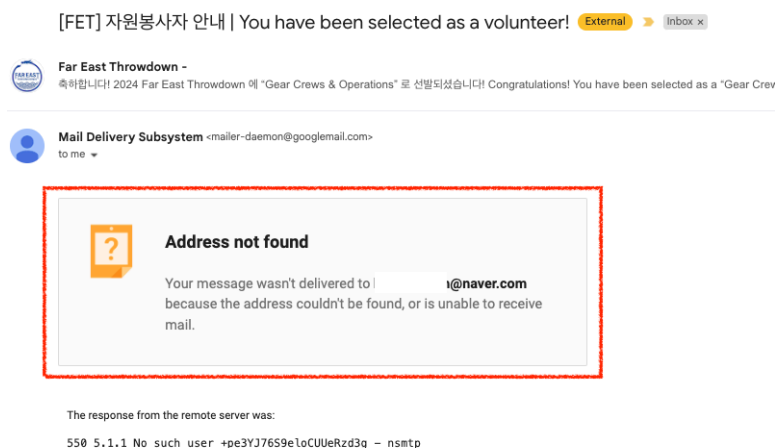
자원봉사자 관리를 위해 사용하는 스프레드시트가 여러 개라서, CS를 통해 다양한 변경사항이나 특이사항을 기록할 때 주의해야 할 점이 있습니다. 바로 모든 시트에 수기로 업데이트 사항을 반영해주어야 한다는 점입니다.

- 2024 자원봉사자 관리용 마스터 시트
- 위 마스터 시트에서 파생된 두 개의 다른 시트
 - 2024 자원봉사자: Judges 시트
 - 2024 자원봉사자: Gear Crews & Operations 시트
- 변경사항이 있으면 먼저 (1) 마스터 시트에 반영 하고, 만약 해당 내용이 Judges 나 G&O 포지션 관련 내용이라면 그 시트에도 똑같이 반영을 해주어야 합니다.

다소 번거롭다고 느낄 수 있지만, 조금만 신경써봅시다!

How to deal with wrong contacts information

자원봉사자 신청 전체 인원의 약 10% 미만 정도가 본인의 연락처를 잘못 입력하는 경우가 있습니다. 이 경우 보통 이메일이 반송되어, 아래와 같은 메일이 info 에 도착하게 됩니다.



(참고: 우리가 발송한 이메일이 정상 처리되지 못했음을 안내하는 자동 안내 메일)

- 가장 많은 실수는 naver.com, gmail.com 과 같은 이메일을 navre.com, gamil.com 과 같이 잘못 입력하는 경우입니다. 이 경우 그냥 우리가 수기로 품 제출 내용을 수정해주면 됩니다.

- 그러나 이처럼 명백히 실수가 보이지 않는 경우(예: 이메일의 아이디 부분을 애초에 잘못 입력)는 본인이 먼저 인지하고 연락하지 않는 한 도와줄 길이 딱히 없습니다.
- 보통 자원봉사자 관련 전체 공지 메일을 보낸 뒤, '다른 사람들은 안내 메일을 받았는데 나는 받지 못했다'는 식의 문의가 들어오면, 심중팔구 이메일을 잘못 기재한 경우이니 정확한 이메일을 다시 알려달라고 해주세요.
- 정확한 이메일 주소를 알았다면 자원봉사자 지원 폼의 원본 데이터(raw data)를 직접 수정하고, 비교 또는 **notes** 란에 수정 이력에 대해 간단히 적어둡니다.

자원봉사자 신청이 잘 된 것인지 확인하고 싶어하는 경우

- 신청 폼 내용을 확인하여 문제가 없는지 알려주면 됩니다. 신청 폼이 어딘는지 모르겠거나, 어떻게 한 눈에 봐야할지 모르겠다면 **#managing-volunteers** 채널에 물어보세요.

신청 폼에 적은 내용을 확인 또는 수정하고 싶은 경우

(주로 티셔츠, 신발에 대한 요청이 많음)

- 요청 내용을 확인하여, 폼과 연결된 스프레드시트의 값을 수정하면 됩니다. 이 경우는 **raw data**⁶ 를 수정하고, 비교 또는 **notes** 란에 수정 이력에 대해 간단히 적어둡니다. 수정 후 문의 당사자에게 잘 반영되었음을 간단히 회신합니다.

활동 가능 일자 변경, 또는 참여 불가 의사를 밝히는 경우⁷

- 이 경우 **raw data** 에 수정하거나 내용을 추가하지 말고, 따로 정리된 명단의 비교 또는 **notes** 컬럼에 적어두도록 합니다.
- 어디에 적어야 할지 잘 모르겠다면 **#managing-volunteers** 채널에 물어보시면 됩니다.
- 특이사항 작성이 완료되었다면, 요청한 내용이 잘 기록되었음을 간단히 회신합니다.

일정에 대한 세부 사항을 물어보는 경우

- 만약 문의가 들어온 시점에 대회 관련 세부 일정이 나오지 않은 경우, 추후 안내될 것이라는 점과 언제쯤 공지가 될 예정인지 함께 회신합니다.
- 그러한 시점을 잘 모르겠다면 역시 **#managing-volunteers** 채널에 질문을 남깁니다.

Competition Corner 에 본인이 잘 등록되었는지 확인하는 경우

- Competition Corner 에 Organizer 계정으로 접속한 뒤 **[PARTICIPANTS]** 메뉴에서 **[Volunteers]** 리스트를 확인하고, 문제가 없다면 바로 회신해줍니다.
- 만약 등록되지 않았거나, 잘못된 내용이 파악되는 경우 상황에 맞는 안내가 필요합니다.
 - 아직 등록 기간이 남은 상태에서 등록하지 않은 경우: 빨리 하라고 합니다.
 - 등록 기간이 지났는데, 등록을 원하는 경우: 공석이 생기면 모집할테니, 다음 기회를 기다리라는 답변을 내보냅니다.

⁶ 폼 제출 내용 원본을 의미한다고 이해하시면 됩니다(미가공 데이터).

⁷ 통역, 스코어링, 체크인, 가드 등 인원 수가 상대적으로 제한된 포지션의 경우 위와 같이 일괄 답변하기 전에 담당자에게 확인합니다.

자원봉사자 모집 기간이 지났는데, 참여를 원하는 경우

- 모집 소식을 늦게 알았다, 공지를 못봤다, 또는 이미 지원한 이력이 있는데 자원봉사자 등록 기간을 놓쳤다 등 다양한 이유로 추가 모집에 대한 문의가 있을 수 있습니다.
- 이 경우는 다음과 같이 응대합니다.

안녕하세요, ○○○님.

아쉽게도 이번에는 등록 기한이 모두 지나, 도움을 드리기가 어렵습니다.
추후에 지원하신 포지션 관련 추가 모집을 진행한다면 그 때 다시 신청해보실 수 있습니다.

추가 모집에 대해서는 **Far East Throwdown** 의 인스타그램([@fareastthrowdown](https://www.instagram.com/fareastthrowdown))을 통해 가장 먼저 공지할 예정이니, 참고 바랍니다.

좋은 기회를 통해 뵐 수 있기를 바랍니다.
적극적인 관심에 감사드립니다.

Athletes, Competition related inquiries

해당 내용은 athletesupport@fareastthrowdown.com 으로 포워딩하여 처리합니다.
단, 대회와 관련된 아주 기본적인 내용에 대한 문의인 경우 직접 처리할 수 있습니다.
(예: 룰북에 이미 언급된 내용에 대한 질문 등)

룰북은 웹사이트 내 **Notice** 게시판에서 가장 최신 버전을 다운로드 받을 수 있습니다.
[\[클릭\]](#)

Sponsorship, Vendor related inquiries

스폰서십, 파트너십, 부스 참여와 같이 **B2B** 성격의 문의는 아래 계정으로 포워드합니다.
고객에게는 “관련 부서에 전달하였다, 답변을 기다려달라” 는 답장을 보내드립니다.

- 수신(2명)
 - 김동석 dongseok@fareastthrowdown.com
 - 이원우 weonwoo@fareastthrowdown.com

Media related inquiries

미디어 팀 합류 문의, 미디어 정책 관련 문의와 같이 대회장 내에서의 촬영과 관련된 문의는 아래 계정으로 포워드합니다. 고객에게는 “관련 부서에 전달하였다, 답변을 기다려달라” 는 답장을 보내드립니다.

- 여희재 heejae@fareastthrowdown.com
- (참조인)이원우 weonwoo@fareastthrowdown.com

Timetable inquiries

자원봉사자 행사당일 일정 관련 문의, 행사 전체 타임테이블이 나오기 전 문의가 있는 경우 포괄적인 대략의 시간(행사일 도착 시간: 금 오전 7시, 하루 일정: 오전 7시~오후 7시)을

안내해줌. 다만 특이사항이 있어 정확하지 않으니 여유시간을 감안할 것을 같이 안내합니다.

타임테이블이 나오더라도 시간표대로 안끝날 수 있는 상황이 많기 때문에 끝나는 시간은 완전 장담하긴 어려움을 안내합니다.(선수 어필, 히트 사이에 공백 길어짐 등)

Logo inquiries

대회 로고 사용 요청(체육관 자체 티셔츠 제작 등)에 있어서는 관련팀에 포워드 후 고객에게는 “관련 부서에 전달하였다, 답변을 기다려달라”는 답장을 보내드립니다. 첫 문의가 있을 후 관련팀의 답변을 확인하고 추후 동일한 문의에 대해 동일한 답변 처리

Furthermore...

이런 경우에는 팀에 알려주세요

인스타그램 **DM** 또는 포스팅 댓글을 통해 시급한 문제가 파악되었을 경우(예: 웹사이트에 오류가 있거나, 결제가 되지 않거나 하는 등)

모르는 내용에 대해 선불리 응대하지 마세요

내가 잘 모르거나, 명확한 답을 줄 수 없는 내용에 대해 추측하여 답변해서는 안됩니다. 반드시 슬랙의 **#customer-service** 채널을 통해 관련 내용을 확인한 뒤 응대하도록 합니다.

(끝)