

아정당이사 업무 프로세스

작성자 : 김정민

작성일 : 24.12.03

최종 편집일 :

<목차>

1. 진행상황 정의
2. 장기고객 관리
3. 중복고객 관리
4. 재접수고객 관리
5. 업체 : 반환고객 관리
6. 고객 : 직접취소 관리
7. OB 상세내용 관리

1. 진행상황 정의

[상담요청]

- 고객에게 업체 배정을 할 수 있는 상태 (필수정보가 모두 입력된 상태)

[견적진행]

- 이사를 문의한 고객이 업체에게 배정된 상태

[청소문의]

- 이사를 제외하고, 청소만 단독문의한 고객

[수행불가]

- 어떠한 사유로 본사에서 서비스 중개가 불가능한 상태

[확인요청]

- 반환된 오더, 정보가 부족한 오더 등 별도 확인이 필요한 상태

[계약완료]

- 고객과 업체가 계약하였음을 본사가 인지한 상태

[종결(일정)]

- 고객이 원하는 날짜에 이사 수행이 불가하여 서비스를 제공할 수 없는 상태

[종결(지역)]

- 고객이 거주하는 지역에 가맹점이 없어 서비스를 제공할 수 없는 상태

[종결(중복)]

- 고객이 같은 정보로 2회 이상 문의했을 시, 최초 1번을 제외한 나머지 DB의 상태

[종결(번호오류)]

- 고객의 연락처에 오타가 있거나 일부 누락된 상태

[종결(고객취소)]

- 고객이 어떠한 사유든 **자의로 서비스 진행을 취소**한 상태

[종결(연락두절)]

- 고객과 업체, 고객과 본사 간 **연락이 3회 이상 닿지 않은** 상태

[종결(단순문의)]

- 방문견적을 받지 않고, **유선 상으로 단순히 금액만 문의**하여 종결된 상태
(소형이사는 포함하지 않음)

[종결(이사미정)]

- 이사 필요 여부, 이사 예정일, 도착지 등의 **필수 정보가 정해지지 않아**
서비스 제공이 불가능한 상태

[종결(기타)]

- **본사의 서비스에 문제가 없고**, 고객의 오해/불가능한 서비스 요청/알림톡 발송 등
상기 사유를 제외한 나머지 상태

[기타 서비스]

- 이어나 청소가 아닌, 인터넷/렌탈/보험/배관/휴대폰 등 **타 부서 서비스만 문의**한 상태

[부재]

- 고객과 본사 간, **1회~2회 연락이 닿지 못한** 상태

[장기견적]

- 이사 예정일이 **60일~90일 사이에 있는** 고객을 반값으로 제공한 상태
* '2.장기고객 관리'에서 후술

[장기무료]

- 이사 예정일이 **60일~90일 사이에 있는** 고객을 무료로 제공한 상태

[장기요청]

- 이사 예정일이 **60일 이상 남아** 업체 배정이 불가능한 상태 (혹은 90일)

2. 장기고객 관리

장기고객 업체 리스트 ➡ 클릭 시 이동

< 인입일을 기준으로 이사 예정일이 60일~90일 사이에 있는 고객에 해당 >

* 모든 업체가 분배 대상이 되지는 않으며, 분배 가능 업체는
위 시트 '영업 외 지역'에 별도 표시되어 있음.

1. 장기견적

- 업체의 '기존 영업지역'에 해당하는 곳만 제공 가능
- 기존 오더비의 50%만 받고 진행 (기존 : 30,000원 → 장기견적 : 15,000원)

2. 장기무료

- 업체의 '영업 외 지역'에 해당하는 곳에 DB를 제공한 상태
- 별도로 정산하지 않고, 무료 제공.

3. 장기요청

- 예정일 60일 초과 고객을 전달할 업체가 없을 경우 지정
- 본사에서 관리하며, 매출을 낼 수 있는 기간(60일 이내)에 들어오면 업체 배정

3. 중복고객 관리

<input type="checkbox"/>	인입일 ↓	통화예정일	≡	진행상황	실패사유/비고
<input type="checkbox"/>	2024-12-02 15:19			종결(중복)	12.2 OB (16:02) 업체 연락 지연으로 인입, 업체 전달/ 재인입 사유
<input type="checkbox"/>	2024-12-02 15:13			종결(중복)	자비
<input type="checkbox"/>	2024-11-29 17:54			견적진행	

위 사진과 같이, **고객이 동일한 정보로 2회 이상 문의하였을 때**
1개 DB를 제외한 나머지는 중복처리 합니다.

*동일한 정보 문의란?

새로운 이사 문의가 아닌 최초 문의한 정보와 동일하나
클레임, Q&A 등 변경된 '목적'만 가지고 다시 상담을 남겼을 때를 지칭합니다.

계약완료	합가이사 -> 동일 가맹점 배정 필요	정해빈
계약완료	합가이사 -> 동일 가맹점 배정 필요	정해빈

위 사진과 같이, **고객은 같지만 주소가 달라 2회 이상 이사를 진행할 경우**
2건 모두 견적진행or계약완료 처리됩니다.

견적진행	010-5373-4269 접수 내용 동일	예비번호 : 010-5373-4269
종결(중복)	010-7181-5385 접수 내용 동일	

위 사진과 같이, **한 고객이 여러 개의 번호로 문의한 경우** 1개 DB를 제외한
나머지는 중복처리 합니다.

4. 재접수고객 관리

정산 기준으로, 신규 DB 생성 or 기존 DB 활용

*정산 : 매월 3일, 오전 10시. 당시 DB 상태값을 기준으로 정산

<예시>

- A) 11월 20일 인입, 11월 30일까지 종결이었던 고객이 12월 2일에 재접수
 - 11월 인입이고, 정산 전 재접수이기 때문에 종결 DB를 '상담요청'으로 변경
- B) 11월 20일 인입, 11월 30일까지 종결이었던 고객이 12월 4일에 재접수
 - 이미 11월 정산이 끝났기 때문에, 새로 DB 생성 후 '상담요청'으로 변경
- C) 10월 30일 인입, 11월 30일까지 종결이었던 고객이 12월 2일에 재접수
 - 10월 인입 DB이기 때문에, 무조건 DB 재생성 후 '상담요청'으로 변경
- D) 10월 30일 인입, 11월 30일까지 종결이었던 고객이 12월 2일에 재접수
 - 10월 인입 DB이기 때문에, 무조건 DB 재생성 후 '상담요청'으로 변경

5. 업체 : 반환고객 관리

확인요청

업체 : 고객 타사 계약 /2024-12-02 17:54:44 SYSTEM 자동분배

확인요청

업체 : 고객 타사 계약

종결(고객취소)	11.03 OB (10:03) 지인 소개로 타업체 계약 /
종결(연락두절)	12.02 OB (11:11) : 부재, 알림톡 발송 / 12.02(09:27) 업체 : 고객 건적취소
종결(고객취소)	
종결(고객취소)	

1. 첫 번째 사진과 같이,
업체에서 DB 반환 요청이 왔을 경우
진행상황은 '확인요청', 비고에는 '업체 : 000'으로 적혀옵니다.
2. OB 진행 후 업체 반환 사유와 일치하는지 **고객에게 직접 확인**합니다.
3. 두 번째 사진과 같이,
실제 사유가 파악되었을 경우 **비고 및 *OB 상세에 파악한 실 사유를 적고,**
그에 맞는 '종결(00)'값을 설정합니다.

*'OB 상세'는 '6. OB 상세내용 관리'에서 후술.

6. 고객 : 직접취소 관리

종결(고객취소)	<div> 11.30 카톡인입 (10:30) 연락지연 불만, 교차로가 아닌 타업체 재배정 요청> 이후 타 업체 계약했다며 취소 요 청/ 11.28 카톡인입 (19:33) 연락지연 업체 카톡 전달 </div>
종결(고객취소)	
종결(고객취소)	
종결(고객취소)	

고객이 카카오톡, 전화 등 직접적으로 본사에 연락하여 취소하였을 경우

1. 최대한 사유를 파악
2. 비고 및 *OB 상세에 파악한 실 사유 기재
3. 그에 맞는 '종결(고객취소)'값을 설정합니다.

유의해야 할 것은 취소 사유가 비싼 가격일 경우 대략적인 짐의 양과 받았던 견적 금액을 같이 파악해야 합니다.

“고객님께 합리적이지 못한 금액을 제시했다면,
가맹점 및 서비스 관리 차, 교육과 제재가 필요합니다.
혹시 대략적인 짐의 양(톤 수)과 안내받으셨던 금액을 알 수 있을까요?”
와 같은 플로우가 좋습니다.

*‘OB 상세’는 ‘6. OB 상세내용 관리’에서 후술.

7. OB 상세내용 관리

OB 상세 입력 ➡ 클릭 시 이동

2024. 12. 1	010-2991-9711	체 후기가 좋지 않아 고객이 해당건 취소, 다른업체 배정요청 하여 배정	기타 ▼			SK 이사물 ▼
2024. 12. 1	010-4618-7074	이미 타사계약을 함으로써 방문견적 거부	방문(전화) 거절 ▼			KGB 부산해운대점 ▼
2024. 12. 2	010-4507-3657	객이 방문 했다고 했으나 전화해보니 당연히 방문견적 봐주셔야 한다고	방문(전화) 거절 ▼			KGB 부산해운대점 ▼
2024. 12. 2	010-8997-5801	연락이 늦게 왔다. 서비스 제공 시, 불편한 점은 없었다.	연락지연 ▼			참 익스프레스 ▼
2024. 12. 2	010-2020-5164	더 먼저 연락온 곳이 있어 그 쪽과 했다.	기타 ▼			발발이사 ▼
2024. 12. 2	010-6766-4567	가격이 너무 비싸 타사 계약하기로 했다.	비싼 가격 ▼	1톤	₩800,000	로드킹 ▼
2024. 12. 2	010-2673-8337	이사 자체가 취소 되었음	이사 취소 ▼			다올넷 ▼
2024. 12. 2	010-3171-1909	1객 부재라고 하였으나 연락받고 견적도 받았다고 함. 내일 중 결정 예정	기타 ▼			발발이사 ▼
2024. 12. 2	010-8977-9919	2 불편한 점 없었다. 아정당에 신청 자체를 늦게 해서 일찍 한 곳이라 함	기타 ▼			다정한 익스프레스 ▼
2024. 12. 2	010-9975-5083	연락 지연으로 타사 계약했다 하심	연락지연 ▼			(주)하나 ▼
2024. 12. 2	010-2345-3135	리 왔으나 고객 통화 시 연락 두절이 아닌, 수입침대 분리 안된다고 하며	기타 ▼			멜로우캡 ▼
2024. 12. 2	010-7585-2066	이사일 미정으로 추후 재문의	이사일 미정 ▼			OK이사서비스 ▼
2024. 12. 2	010-9854-3712	업체 연락 지연으로 타사 계약	연락지연 ▼			위드유 이사물 ▼
2024. 12. 2	010-7559-7718	0 방문견적 예약했으나 방문없이 연락하니 업체에서 끼먹었다고 안내	불친절 ▼			KGB 강동서부점 ▼

사진과 같이,

고객에게 OB를 진행하였을 때 (주로 ‘업체 : 반환고객’에 해당)

(1)OB 날짜, (2)고객 연락처, (3)상세내용, (4)취소 사유, (5)담당 업체를 입력합니다.

*‘짐 양’과 ‘견적금액’은 취소사유가 ‘비싼 가격’일 경우 입력합니다.

위 시트의 ‘(3)상세내용’에 기재된 것은 반드시 이사 관리자의 비고란에도 동일하게 기재되어야 합니다.