

# EMPLOYEE GUIDEBOOK

## STORE(DOS)



Gong cha

## Employee Lifecycle



## Culture



- GENUINE: We celebrate individuality and passion to be the best version of ourselves.  
우리는 각자 모두가 스스로 더 나은 모습으로 발전해 나가는 것을 지향합니다.
- RESPECT: Respect for yourself and each other. Gong cha embraces diversity.  
스스로와 서로를 존중하면서, 공차는 다양성을 포용합니다.
- EMPATHY: Connect by listening and appreciating different opinions. Everyone is included and heard.  
모두의 의견을 배제하지 않고 경청하며, 서로 다른 의견에 대해 존중합니다.
- ADVENTUROUS: Be bold and go beyond the expected to delight our customers and colleagues.  
과감하게 도전함으로써 예상된 기대치를 넘어 고객과 동료들에게 즐거움을 제공합니다.
- TEAMWORK: Together, we're better. Let's live the GREAT values and have fun.  
함께함으로 우리는 더 나아질 수 있습니다. GREAT 의 가치를 실천하며 즐겁게 생활하길 소망합니다.

---

# 직무 역량 및 개발

## STORE MANAGER(DOS)



Gong cha

---

## 공통 직무 역량

### ■ 오퍼레이션 스킬

- (1) SOP 숙지 / 음료 제조
- (2) 오픈 / 미들 / 마감 등 매장운영 시간 운영
- (3) 프로모션 제품 및 사이드 메뉴 제조/판매

### ■ 서비스 마인드

- (1) 고객경험(CX) 관리
- (2) 제품품질 관리
- (3) 클레임 및 컴플레인 대응/조치

### ■ 시설관리 및 매장환경 관리

- (1) 기기장비 관리(음료제조 기기 및 KIOSK/POS)
- (2) 개인위생 및 매장청결 관리
- (3) 근무환경 관리 및 관련법령 준수 의무

### ■ 인력운영 및 노무 관리

- (1) 업무스케줄 운영 및 협조
- (2) 직장 내 괴롭힘 등 관련 법령 준수 의무

## 직무역량 향상을 위한 교육

### ■ DOS 점포관리자(=점장)

- (1) 진행시기: 분기별 1회 진행\_변동
- (2) 진행방식: 본사 교육장 이론 교육(1일)\_세부과목 및 일정은 시점 별 변동
- (3) Subject(참고예시\_1일 교육 일정)
  - 1) Leadership
  - 2) Quarter/Year Review & Plan Introduction
  - 3) 프랜차이즈 운영전략
  - 4) Sales Building\_매출&손익 관리
  - 5) Menu Plan Introduction
  - 6) 비상상황 대응\_매장 내 사고발생 시 대응 요령
  - 7) 인사노무 관련 교육\_직장 내 괴롭힘 방지
  - 8) 고객경험(CX) 관리 현황 Review/Ideation
  - 9) 매장운영관리 Skill-up 교육

### ■ DOS 매니저 교육

- (1) 진행시기: 입사일 기준 익월 2주차 또는 3주차\_대상자 개별 안내
- (2) 진행방식: 본사 교육장 내 이론 교육(2일) + Final Test

---

(3) 기타: E-learning App / 수습기간 내 1:1 매장교육 및 주차별 업무 능력평가(점포관리자, SV)

(4) Subject

- 1) Brand / Tea Introduction : Tasting
- 2) POS & KIOSK 사용법 및 관리
- 3) Customer eXperience(CX) 교육
  - CUPS Introduction
- 4) 서비스 교육
  - 커뮤니케이션 스킬
  - 클레임/컴플레인 정의 및 대처방법
  - 실제 사례 Case Study
- 5) 기기장비 관리 실습(머신 및 음료제조 기기장비)
- 6) Customizing : 매장용컵 이론 및 실습
- 7) (Tea, Pearl) BASE 제조
- 8) 음료 기본 세팅
- 9) SOP 교육 1(MILK TEA, FRUIT TEA&MIX, ORIGINAL TEA)
- 10) SOP 교육 2(JEWELRY, SMOOTHIE)
- 11) Role-playing
- 12) 마감 업무 교육

■ DOS 기간제 사원(PT) 교육

- (1) 진행시기: 채용 직후 Overview 학습 진행
- (2) 진행방식: E-learning App을 통한 SOP 학습 및 TEST 합격요건(80점 이상) 충족 시에만 근무시작 가능

■ 보수교육 및 SOP 교육 툴(E-Learning App)

- (1) 진행방식: 공차 E-School App 설치 및 가입 -> 온라인 학습 -> 온라인 TEST -> 전자수료증 확인
- (2) 기타



- 설치 및 계정안내: 점포관리자/SV 문의
- 지원부서: CS&Training Team

---

직책의 역할과 책임

기간제 사원(PT)



Gong cha

---

## 직책 : 기간제 사원(PT)

보고 : 매니저 및 점포관리자

### 직책의 목적

- 공차 직영 매장의 오퍼레이션에 직접적인 지원을 통해 매출, 이익 및 효율성을 극대화한다.
- 글로벌 및 본사의 마케팅 프로그램과 이에 따른 세부 전략을 실행한다.
- 고객에게 일관된 고객만족, 제품 품질 등의 서비스를 제공한다.

### 주요 업무 및 책임(측정 가능한 책임/기술)

- 품질, 서비스 및 청결의 수준을 최고로 유지한다.
- 회사의 마케팅 노력에 함께 참여한다.
  - (1) 고객 서비스 및 고객 관계에서 적극적인 역할을 수행한다.
  - (2) 기간제 사원들의 용모, 예의(공손함) 및 제품 추천에 따른 제안판매 기술을 모니터링하고 피드백을 제공한다.
- 설정된 타겟을 달성하기 위해 점포관리자 및 매니저를 지원하는 역할을 수행한다.
  - (1) 업무지시에 따라 자재, 종이 및 식품류 등 필요한 원재료를 주문한다.
  - (2) 규정하고 있는 적절한 재고 수준을 유지하고, 폐기량을 관리하기 위해 노력한다.
  - (3) 매장 운영의 효율성을 위한 주간 스케줄 계획에 협력한다.
- 제품 제조과정의 수령, 준비, 보관, 포장 및 제공 등 규정된 공차의 제품관리 절차를 따른다.
- 모든 원재료의 각 사용 가능 기한 등을 숙지하여야 한다.
- 매장의 장비, 건물, 대지에 대해 일상적인 예방 차원의 유지 관리 프로그램을 운영하기 위해 매장운영 지시에 따라 협력한다.
- 안전한 매장 내 근무환경을 조성하기 위한 점포관리자 및 매니저의 업무지시에 따른다.
- 현금을 포함하여 매장에서 보관하고 있는 회사의 자산을 보호하기 위해 노력한다.
- 매장에서 발생 가능한 문제들을 상시적으로 파악하고 조치하며, 점장에게 보고한다.
- 매장 내 업무와 관련한 법규 및 회사의 규정을 준수한다.

### 세부 역할에 따른 책임사항

- 고객 서비스/제품 제안판매 역할
  - (1) 매장 내 모든 업무 활동 중 고객에게 제공되는 서비스의 품질을 최상으로 유지하기 위해 노력한다.
  - (2) 고객과의 대화를 통해 고객 만족에 대한 개별적인 관심을 가지며, 제품 품질을 최상으로 유지하기 위해 노력한다.
- 매출증대
  - (1) 점포관리자 및 매니저의 지시에 따라 매출증대 또는 목표를 달성하기 위한 업무 전반에 대하여 협력한다.
- 고객관계
  - (1) 모든 직원들은 고객뿐만 아니라 동료 고객에게도 항상 예의(공손함)를 지키고 대우해야 한다.

- 
- (2) 고객 서비스 타임에 대해 평가 및 모니터링하고, 제품 제조와 관련한 기준을 유지하기 위한 올바른 조치를 실행한다.
  - (3) 모든 직원들은 제공되는 지정 유니폼을 착용하고, 단정하고 깔끔한 용모를 유지하도록 관리한다.
  - (4) 고객 불만을 처리하고 조치 또는 진행상황을 점포관리자 및 매니저에게 보고한다.

#### ■ 비용 관리

- (1) 원재료 및 소모품을 낭비하지 않기 위한 노력을 다해야 한다.
- (2) 조명, 조리 및 냉난방 장치의 효율적 활용 위한 업무지시에 따른다.

#### ■ 제품

- (1) 원재료의 적절한 보관, 순환 및 재고 수준을 유지하여 원재료의 손상(부패)을 막고 신선도를 보장한다.
- (2) 규정된 공차의 제품 관련 절차와 기준을 준수하고 승인된 원재료만을 사용하며, 필요한 도구 및 장비 재고를 유지한다.
- (3) 규정된 절차를 따라 제품을 준비하고 보관한다.
- (4) “선입선출” 순환 방식을 준수한다.

#### ■ 위생

- (1) SV 또는 부서장에 의해 별도로 지시된 것이 아닌 한, 공차의 승인된 청소 용품과 절차만을 사용한다.
- (2) 모든 필요한 청소 용품 및 장비가 항상 이용 가능하고 사용되어야 한다.
- (3) 보건 당국 조사에서 지적 사항이 없도록 하기 위한 점포관리자 및 매니저의 업무지시에 따른다.

#### ■ 유지보수

- (1) 매장 차원의 유지 관리 예방 프로그램을 운영한다.
- (2) 수리가 필요한 부분을 확인하고 점포관리자 및 매니저에게 보고한다.

#### ■ 기타

- (1) 필요에 따라 기타 업무를 수행한다.

### 직책의 영향

#### ■ 지원 직책/부서들 (직면하고 있는 문제들을 극복하기 위해 지원을 받을 수 있는 직책/부서들)

- (1) 점포관리자 (문제, 지시사항, 지침, 우선순위에 대한 확인 및 해결)
- (2) CS&Training (직책별 교육 및 교육 자료 제공)
- (3) 지원팀: P&C MKT, SCM, Accounting/FP&A, Construction, QA/Legal(규정, 절차, 기술 자문, 특정 지식 등)

#### ■ 연락 (내부/외부와 연락의 형태 및 목적)

- (1) 내부
  - 수익성 있고, 효율적이며 조화로운 오퍼레이션을 위해 회사 내의 모든 지원 부서들과 밀접한 접촉을 유지해야 한다.
  - 회사의 기준 및 절차에 대해 소통이 가능하도록 매장 직원들과의 접근 가능한 채널을 유지한다.

#### ■ 추가사항

- (1) 주말/공휴일 근무가 필요한 직책이다.
- (2) 이 직책은 현장 실무 실천 방식(Hands-on approach)이 필요하며 구체적인 오퍼레이션 지식을 학습하는 과정은 필수이다.
- (3) 매장과 회사의 미팅 등 업무 중에는 반드시 유니폼을 착용해야 하며 이미지적으로 피해가 되는 행동은 하지 않는다.



