

EMPLOYEE GUIDEBOOK

STORE(DOS)



Gong cha

Employee Lifecycle



Culture

GENUINE

We celebrate individuality and passion to be the best version of ourselves.

RESPECT

Respect for yourself and each other. Gong cha embraces diversity.

EMPATHY

Connect by listening and appreciating different opinions. Everyone is included and heard.

ADVENTUROUS

Be bold and go beyond the expected to delight our customers and colleagues.

TEAMWORK

Together, we're better. Let's live the GREAT values and have fun.

- GENUINE: We celebrate individually 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 준수의무

■ 인력운영 및 노무 관리

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

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

직무의 역할과 책임의 범위는 회사의 필요 또는 결정에 따라 조정될 수 있습니다.

(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.

직무의 역할과 책임의 범위는 회사의 필요 또는 결정에 따라 조정될 수 있습니다.

- (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.

직무의 역할과 책임의 범위는 회사의 필요 또는 결정에 따라 조정될 수 있습니다.

HR Guide_업무별 담당자(P&C)

- 채용: 박한결 대리(02-3276-9568) / hank.park@gongchakorea.co.kr
- 계약서 관련: 이재은 사원(02-3276-9522) / jaeeun.lee@gongchakorea.co.kr
- 급여 및 4대보험: 반효진 대리(02-3276-9590) / gywlsqks@gongchakorea.co.kr
- 제증명 발급: 반효진 대리(02-3276-9590) / gywlsqks@gongchakorea.co.kr
- 연차 및 근태: 반효진 대리(02-3276-9590) / gywlsqks@gongchakorea.co.kr
- 평가: 박한결 대리(02-3276-9568) / hank.park@gongchakorea.co.kr
- 고충처리: 박한결 대리(02-3276-9568) / hank.park@gongchakorea.co.kr
- 노무이슈: 박한결 대리(02-3276-9568) / hank.park@gongchakorea.co.kr
- 기타문의: 박한결 대리(02-3276-9568) / hank.park@gongchakorea.co.kr
- 경조사: 박찬미 과장(02-3276-9564) / chanmi.park@gongchakorea.co.kr

Gong cha

각 담당자 별 유선전화 부재 시 메일 남겨주시면 순차적으로 최대한 빠른 시간에 답변드릴 수 있도록 하겠습니다.

