[당일 예약변경 응대 방법]  
고객님께 재예약 요청  
고객님의 재예약이 확인된 후 기존 예약 전액 환불  
\* 예약이 이미 이용 완료 처리된 경우 고객님이 원하는 시간대 간단 예약 막기 진행 후 기타예약 장부에 작성  
참조 <https://cafe.naver.com/odtmode/1404>

[고객 지각 시 응대 방법]  
고객 지각 시간만큼 촬영시간 차감하여 촬영 진행, 15분 이상 지각할 경우 촬영 불가  
\*뒷 타임 예약이 없는 경우 최대한 촬영 가능할 수 있도록 안내

[셀렉 즐겨찾기, 보관처리 안되어 다시 셀렉 필요한 경우]  
고객님 전화번호로 전화 드려 상황 설명 후 원본 전체 파일 제공 후 셀렉 회신 받기

[일일 집계 뽑는 방법]  
카드리더기 버튼 5, 5 누르면 일일 집계 출력 가능  
\*카드 결제 내역이 없는 경우 출력하지 말고 결제 내역 없음으로 보고  
  
[짝수 보고]  
매장 오픈 후 12시 14시 16시에 진행 일일집계 영수증, 네이버 톡톡 응대 현황 캡쳐본, 장부 전체 캡쳐본 단톡에 보고  
\*금고 현금 갯수 체크, 현금 불일치, 일일집계와 카드 결제 내역이 동일한지 확인 후 보고 / 불일치 있는 경우 보고 후 수정 필요

[마감시 네예정산 입력하는 방법]  
\*네예정산 행 앞에 당일 날짜 꼭 기입  
참조 <https://cafe.naver.com/odtmode/805>

[기타결제/기타예약 구분]

기타결제

1. 촬영하신날과 추가결제하는 날이 다른경우. (당일 촬영하신 고객님이 아닌 결제가 발생할 경우)

ex : 5월 1일 촬영하신 고객님이 다음 날 연락와서 원본을 구매하시겠다고 계좌이체 하신 경우.

2. 퀵비 현금지출하는 경우

​  
기타예약 : 네이버예약이 아닌 우리쪽에서 예약을 잡아 드리는 것.

각 지점별 장부 시트에 '기타예약'에 일정을 작성함.   
기타예약 고객유형은 인플루언서 / 체험단 / 무료촬영 이 있습니다.

[QR폼/설문 응답 업데이트 안될 때]  
장부 상단 메뉴에 도구 -> 양식관리 -> 현재 설문지 이동 -> 설문지 수정 -> 구글폼 설문지 페이지가 뜨면 -> 응답 -> 우측 상단 점3개 클릭 -> 설문지 연결 해제 -> 같은 탭에서 응답 수집 장소 선택 -> 기존 스프레드시트 선택(지점 장부에 추가) -> 장부에 새로운 설문 탭 확인  
참조 : <https://cafe.naver.com/odtmode/917>

[휴무일 장부 작성방법]  
매장이 오픈하지 않는 날짜에도 해당 장부 작성이 필요합니다.  
당일 날짜 작성 -> 유형 = 네예정산 -> 네예정산 칸에 0 적기  
참조 : https://cafe.naver.com/odtmode/1490

[네예정산 확인 방법]  
네이버 플레이스 접속 -> 왼쪽 목록에 통계 선택 -> 예약주문 선택 -> 예약지표 선택 -> 날짜를 오늘 날짜로 변경(중요) -> 하단 매출을 이용일 기준으로 변경 -> 오른쪽 전체 / 네이버 페이 중 네이버 페이 선택 -> 당일 막대 그래프에 마우스 커서를 올리고 캡쳐 -> 당일 순매출 장부 네예정산에 기입  
참조 : <https://cafe.naver.com/odtmode/666>

[장부 상단 날짜가 자동으로 변경되지 않는 경우]  
장부 상단 좌측 날짜 부분은 수식으로 당일 날짜로 변경됩니다.  
변경 되지 않는 경우 해당 셀을 선택한후 ‘=today()’라고 작성합니다.  
참조 : <https://cafe.naver.com/odtmode/600>

[본사 현금 수금이후 장부 작성하는 방법]  
날짜 : 수금 당일 날짜로 작성 / 유형 기타결제로 작성 / 메모 칸에 본사 현금 수금 작성 / 현금지출 칸에 수금한 금액 작성 / 금고 지폐 개수 확인 후 상단 금고 현황 지폐 개수 수정 / 중요 현금 불일치 칸에 값이 0인지 확인 필요

[당일 노쇼 고객님 처리 방법]  
당일 예약 이용완료 처리(네이버에서 노쇼 처리할 경우 10% 환불 되므로 꼭 이용완료 처리) / 단톡방 보고 후 장부에서 삭제 / 이후 고객 컴플레인 발생 시 점장님께 보고 후 처리

[촬영 중간에 배경지 색깔 교체가 가능한가요?]  
촬영 시작 전에는 배경지 색상 변경이 가능하지만 촬영 중간 변경은 불가능 / 흑백/컬러 변경도 동일하게 응대

[시간 추가 응대 방법]  
촬영 진행 후 고객이 시간 추가를 원하는 경우 뒷타임 예약이 없을 시 20분에 2만원 + 셀렉 1컷 추가 제공으로 안내 가능함 / 하지만 촬영 시작 전 시간 추가는 불가능 함 / 시작 전 20분 추가를 원하는 경우 2타임을 예약하여야 함 / 시간 추가가 진행되는 경우 뒷타임 간단 예약 막기 진행   
시간 추가 후 원본 구매 시 2만원에 두타임 원본 모두 제공  
참조 <https://cafe.naver.com/odtmode/790>

[네이버예약 전액환불 취소 방법]   
노쇼, 재예약 확인 후 예약 변경 시에 네이버예약 전액환불 취소를 진행하여야 합니다.  
1- 네이버 스마트 플레이스 접속 후 예약 탭에 들어가서 “예약자 관리”을 선택합니다.  
2- 예약 취소를 원하는 고객님을 클릭합니다.   
3- 사이드 바에서 해당 고객님의 상세 정보가 나오면, 하단 예약 취소 버튼을 누릅니다.  
4- 환불 기준에서 전액환불을 선택한 이후 관리자 취소 사유를 작성합니다. (해당 내용은 고객에게 노출되는 내용입니다.)  
5- 하단 예약 취소 버튼을 누르면 예약이 취소됩니다.  
\* 환불 금액 입금은 네이버측에서 처리하며, 영업일 기준 3~4일이 소요됩니다.  
\* 고객님이 임의로 취소한 경우 현장에서 수수료만큼 차액 결제 이후 잔액은 계좌로 환불합니다.  
\* 기타 수수료 발생 관련 컴플레인이 발생한 경우 상황을 정리하여 점장님께 보고합니다.

[섭외 후기 작성시 모자이크, 블러처리 등 얼굴을 가리고 후기를 작성하여도 되는가?]  
섭외 후기 작성시 모자이크, 블러처리 등으로 얼굴을 가려도 괜챃습니다.  
다만 촬영하신 보정본이 홍보용/마케팅 사진으로 사용될 수 있습니다.   
(\*무료촬영 이용 후 마케팅 동의/후기 작성이 어려우신 경우 이용하신 촬영권 비용이 부과될 수 있습니다.)  
참조 <https://cafe.naver.com/odtmode/1217>

[두 타임 연속 예약시 제공 인화물 구성]  
두 타임 연속 예약시   
1- 기본 셀렉 4장  
2- 2컷 2장  
3- 네이버 리뷰 이벤트 2장  
4- 셀렉 4컷 1장