

왜 유독 그 가게만 잘될까?

줄 서는 가게에 숨겨진 서비스와 공간의 비밀



뒤를 잡을 것이
범인을 잡을 것이



새해를 여는 웃음 바이러스

극한직업

류승룡 이하늬 전선규 이동휘 공명 그리고 신하균 오정세 1월 23일 대개봉

감독 이범선 | 개봉 14일 C.J.엔터테인먼트 | 제작 CJ엔터테인먼트 | 공동제작 영화사 스튜디오 C.J.엔터테인먼트 | 14세 이상 관람가

"닭집 아저씨라면서 왜 이러는 건데?"

"니가 소상공인을 모르나 본데,
우린 다 목숨 걸고 해."

- 영화 극한직업 중 -



우리는 식당을 운영할 때 지나치게 '음식'에만 집중한다.



어떻게 하면 맛있을까에 대한 고민은 하지만

'어떻게 하면 고객이 만족할까'에 대한

고민은 부족한 게 현실이다.



서비스나 매장 운영 디테일이
매출을 올리고 고객 재방문율을 높이는 것인데
이를 모른 채 맞이나 자리를 탕하고 있다.



잘 되는 가게에는 **맛 이외에 분명한 이유가 있다.**

장사하는 사람은 그 이유를 디테일하게 분석해야 한다.

잘 되는 가게에는 특별한 이유가 있다





Benjamin Franklin(1706~1790)
미국의 정치가, 외교관, 과학자, 저술가

인간은 경험을 사거나 빌릴 수 있다.

경험을 살 경우 시간, 돈, 노력으로

대가를 치른다. 하지만 **경험을 빌린다면**

다른 사람의 노력과 희생을 이용할 수 있다

안타깝게도 사람들은 대부분 대가를

완전히 치르는 방법을 선택한다.

16년 2,000개

학습목표

- ☞ 유독 잘 되는 가게의 3가지 비밀을 알 수 있다
- ☞ 가게를 **효과적** 목표달성 이고 **효율적** 생산성 향상으로 운영할 수 있다

목차



가게의 제 1고객은
직원이다



장사의 성패는
재방문율에 달려있다



맞은 기본
시스템으로 승부하라

01. 가게의 제 1고객은 직원이다

직원과 손님 모두 행복해지는 사장의 리더십

장사의
최고 자산이자
최대 이윤은
사람이다 / #1

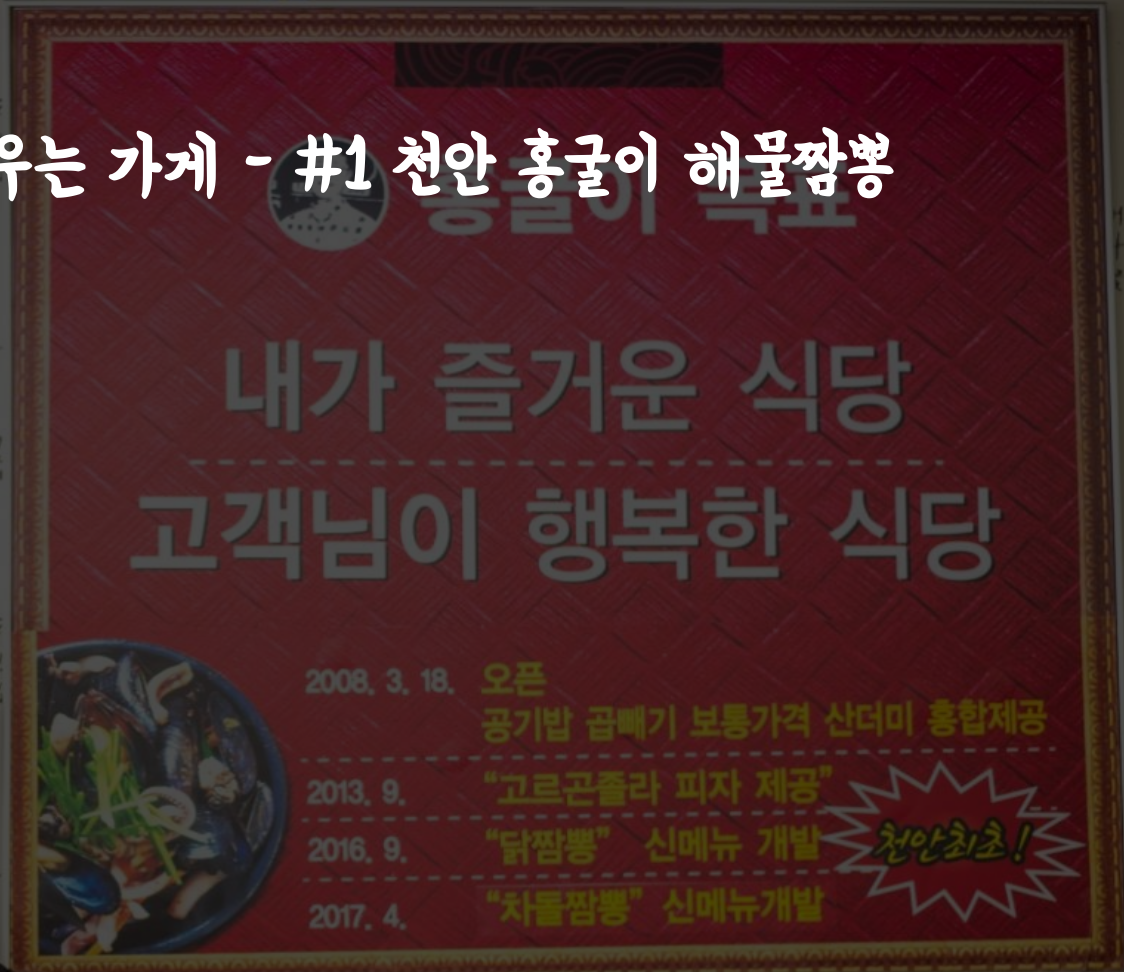
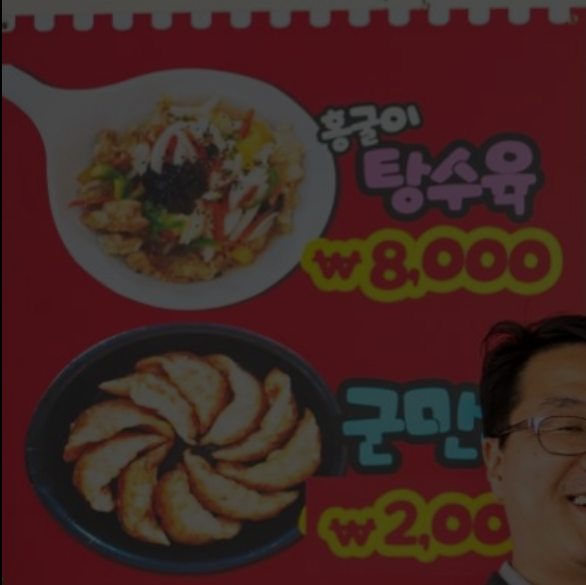
서비스업의 기본은 '사람'에 대한 투자다

서비스업이란 본질적으로 상대방을 기쁘게 해서 돈을 버는 일이다



진정한 서비스란 함께 근무하는 직원들의 만족으로부터 이루어지며,
그들이 제공하는 서비스와 음식이 고객에게는 더 큰 만족으로 이어진다.

사장님과 직원이 함께 꿈을 키우는 가게 - #1 천안 홍굴이 해물짬뽕



서용원 대표는 현장에서 **자신이 직접 모범**을 보이며 **서비스 교육**을 하는 사장으로 유명하다.

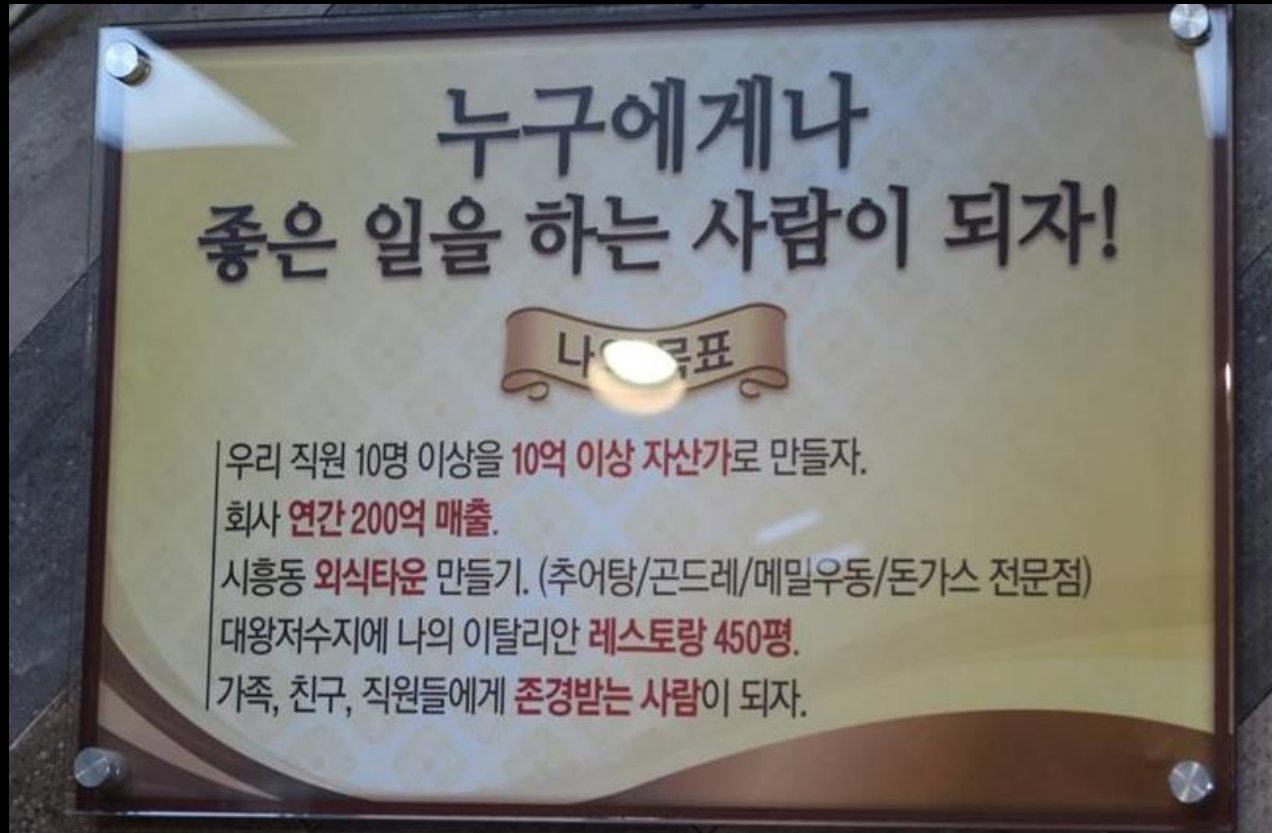
사장과 직원이 함께 꿈을 키우는 가게 - #1 천안 홍굴이 해물짬뽕



1. 통근 차량으로 출퇴근
2. 휴식 시간 보장
3. 직원 급여 최우선
4. 매출목표 달성 시 인센티브 제공
5. 소사장 제도를 통한 비전 제시

직원들의 표정에서 **만족**과 **행복**이 느껴진다.

사장과 직원이 함께 꿈을 키우는 가게 - #2 디안F&B



제가 직원들에게 반복해서 하는 이야기가 있습니다.

'열정을 가지고 열심히 일하면 성공할 수 있다.'

'함께 수고하는 직원들을 잘 살게 하겠다.'

사장과 직원이 함께 꿈을 키우는 가게 - #2 디안F&B

1. 직원이 가게 오픈 시 초기 자본, 인테리어비 지원
2. 월 매출 목표 초과 달성 시 인센티브 제공

사장과 직원이 함께 꿈을 키우는 가게 - #2 디안F&B

위대한 **밥상**

5월 1주차 식단표

		1일	2일	3일	4일	5일	6일	7일
		월요일	화요일	수요일	목요일	금요일	토요일	일요일
조식	국&찌개	북어국	개만김치국	시금치된장국	달걀탕	애물손두부	배추김치국	소고기무국
	서비스 메뉴1	아미전	산적구이	애물등그랑탕	개만말미	떡갈비구이	애물모듬전	두부조림
	서비스 메뉴2	달치볶음	오막볶음	고구마순볶음	달걀차즈림	세발나물무침	비타장아찌무침	햄&스새지볶음
	서비스 메뉴3	조미김	갯벌지	김치반	부로질라숙회	망종&콩자반	오이소박이	참나물무침
김치 메뉴	깍두기	깍두기	배추김치	깍두기	배추김치	깍두기	배추김치	배추김치
중식	국&찌개	콩나물국	애육국	오미더덕냉국	청국장	오명국	콩나물냉국	카레라이스
	서비스 메뉴1	보쌈고기	대어포테이토	프다리강정	고동어자반	치즈돈가스	애물스파게티	생선가스
	서비스 메뉴2	무생채	청경채&고야생	그냥김치	파김치	매콤물면	옛날사라다	애저믹스샐러드
	서비스 메뉴3	상추,깁떡,아삭고추	김치볶음	콩나물무침	오명볶음	고추자	무생채	고구마맛탕
김치 메뉴	묵은지	배추김치	깍두기	배추김치	깍두기	배추김치	깍두기	깍두기

위 식단표는 식당사정에 따라 일부 변경 될 수 도 있음을 알립니다.
 식사시간 : 조식 09:30 - 11:00 / 중식 14:30분 - 16시00분

Dian™



- 디안F&B 직원식당 전경 -

직원이 행복하면 손님도 행복하다.

사람이 가진 능력과 잠재력을 최대한 이끌어내려면
먼저 그 **사람의 마음**을 얻어야 한다.

사장은 직원들에게
자신의 꿈을 백 번이고 천 번이고 들려주고
직원들도 함께 그 꿈을 꾸게 만들어야 한다.

사장의 **철학**으로 사장의 **꿈**으로
직원들의 **마음**을 사야만 한다.

사장이 마음 놓고
자리를 비울 수 있다면
그 가게는
반드시 성공한다 / #2

사장 없을 때 일이 터지는 가게의 공통점은?



1. 업무를 진행하고 처리할 때 **우선순위를 알지 못한다.**
2. 문제 상황에 맞닥뜨렸을 때 **어떻게 대처하는지 모른다.**

가게가 원활하게 돌아가고 손님에게 동일 수준의 서비스를 제공하려면?



1. 사장의 **경영철학**을 모두에게 공유하라.
2. 정형화된 **서비스 매뉴얼**을 갖춰야 한다.

1. 사장의 경영철학을 모두에게 공유하라



첫째, 음식점에서 가장 중요한 것은 **맛**입니다.

둘째, 서비스의 기본은 **인사**입니다.

셋째, 그 무엇보다도 **직원의 안전**이 우선입니다.

이 세가지만 반드시 지켜주시기 바랍니다.

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라



1) 고객이 우리 매장을 선택하는 속성은?

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라

다시마 만족도 분석



66%

음식품질



6%

위생



19%

서비스



9%

매장분위기

다시마에서 즐겨먹는 메뉴

1위 초밥정식	28%
2위 회덮밥	17%
3위 자루소바	12%
4위 민국정식	11%
5위 우동	6%

식사 만족도는?

맛 : 맛있다

양 : 적당하다

가격 : 적당하다

위생: 깨끗하다

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라



2) 업태와 환경을 고려해 서비스 수준을 결정한다

똑같은 브랜드도 업태에 따라 이렇게 달라진다 - #스타벅스 로드샵

저는 매일 아침 스타벅스에서 시작합니다. 그곳은 아주 편안합니다.

그곳에는 편안한 의자들과 멋진 조명들이 있습니다. 여기에 매일 와서 책을 읽기도 하고 바쁜 일상에서 벗어나 제 자신만의 공간을 나만의 커피 한 잔과 함께 찾았습니다. 제가 스타벅스를 갈 때마다 그들은 친근하게 대해줍니다. **"안녕하세요. 000씨 매번 드시는 것 드실 거죠?"**

이것이 스타벅스에서 추구하는 서비스의 이상향이다. 그들은 커피를 팔지 않는다. 커피 한 잔에 담긴 가치를 판다.

똑같은 브랜드도 업태에 따라 이렇게 달라진다 - #스타벅스 드라이브 스루



똑같은 브랜드도 업태에 따라 이렇게 달라진다 - #스타벅스 드라이브 스루



스피커를 통해 들리는 목소리는 밝고 기분 좋게

고객이 오면 눈맞춤과 미소로 인사

음료를 전할 때는 두 손으로 공손히

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라



3) 고객 입장부터 퇴장까지
서비스 프로세스를 그려본다

서비스 청사진(Service Blueprint)을 통한 프로세스 개선 사례

공통 : 실내 디자인, 조명, 깨끗한 환경, 유니폼 착용, 직원 용모, 매장 내 음악 송출

물리적 증거

테이블, 의자형태

메뉴판, 포스터

카운터, 바코드스티커

고객행동

입장

착석

메뉴판
접수

주문

식사
도착

식사 및 요청

후식

계산

퇴장

상호작용선

홀

인사

메뉴판
제공

물 제공
/ 주문
접수

빌지
제공

리필
(물 /
반찬 등)

남은
즉 등
포장

후식
제공

본 포인트
/ 계산

인사

주문확인
/ 포스입력

상차림

<고객 퇴장 후>
자리 정리

6대 용어

어서오세요.
oo입니다.

네 알겠습니다.
잠시만 기다리세요.

고객님, 주문하신
ooo 나왔습니다.

고맙습니다.
또 오세요.

주방

식사
조리

잔반처리
/ 설거지

지원
프로세스

가맹점 음악
샵케스트

0포인트 /
지류, 모바일 상품권
결제 시스템

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라



4) 접점 별 만족, 불만족 요인을 찾아본다

점점 별 만족, 불만족 요인을 찾아본다

- ☑ 무응대 및 인사 없음
- ☑ 메뉴판 제공
- ☑ 후식 미 제공
- ☑ 남은 죽 포장 거부
- ☑ B 포인트 카드 적립 미 안내

서비스 청사진(Service Blueprint)을 통한 프로세스 개선 사례

공통 : 실내 디자인, 조명, 깨끗한 환경, 유니폼 착용, 직원 용모, 매장 내 음악 송출

물리적 증거

테이블, 의자형태

메뉴판, 포스터

카운터, 바코드스티커

고객행동

입장

착석

메뉴판
접수

주문

식사
도착

식사 및 요청

후식

계산

퇴장

상호작용선

홀

인사

메뉴판
제공

물 제공
/ 주문
접수

빌지
제공

리필
(물 /
반찬 등)

남은
즉 등
포장

후식
제공

B 포인트
/ 계산

인사

주문확인
/ 포스입력

상차림

<고객 퇴장 후>
자리 정리

6대 용어

어서오세요.
oo입니다.

네 알겠습니다.
잠시만 기다리세요.

고객님, 주문하신
ooo 나왔습니다.

고맙습니다.
또 오세요.

주방

식사
조리

잔반처리
/ 설거지

지원
프로세스

가맹점 음악
샵케스트

0포인트 /
지류, 모바일 상품권
결제 시스템

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라



5) 서비스 실패점을 제거한다

서비스 실패점을 제거한다

공통 : 실내 디자인, 조명, 깨끗한 환경, 유니폼 착용, 직원 용모, 매장 내 음악 송출

물리적 증거

테이블, 의자형태

메뉴판, 포스터

카운터, 바코드스티커

고객행동

입장

착석

변경

메뉴판
확인

주문

식사
도착

식사 및 요청

후식

계산

퇴장

상호작용선

흔

인사

메뉴판
제공

물 제공
/ 주문접수

빌지
제공

리필
(물/
반찬 등)

남은 죽
포장 등

후식
제공

0포인트
/ 계산

인사

축소

어서오세요.

변경

네 알겠습니다.
잠시만 기다리세요.

주문확인
/ 포스입력

축소

000 나왔습니다.

상차림

1인상/2인상
후식 셋팅

추가

0죽 알차게 즐기
포스터 부착

변경

<고객 퇴장 후>자리 정리
/ 메뉴판 테이블 비치

추가

0 포인트 카드
있으세요?

변경

고맙습니다.
안녕히 가세요.

필수용어

고객 가지선

주방

식사 조리

잔반처리
/ 설거지

지원 프로세스

가맹점 음악
샵케스트

0포인트 /
지류, 모바일 상품권
결제 시스템

-프로세스 개선 후-

서비스 실패점을 제거한다



후식을 상차림에 포함

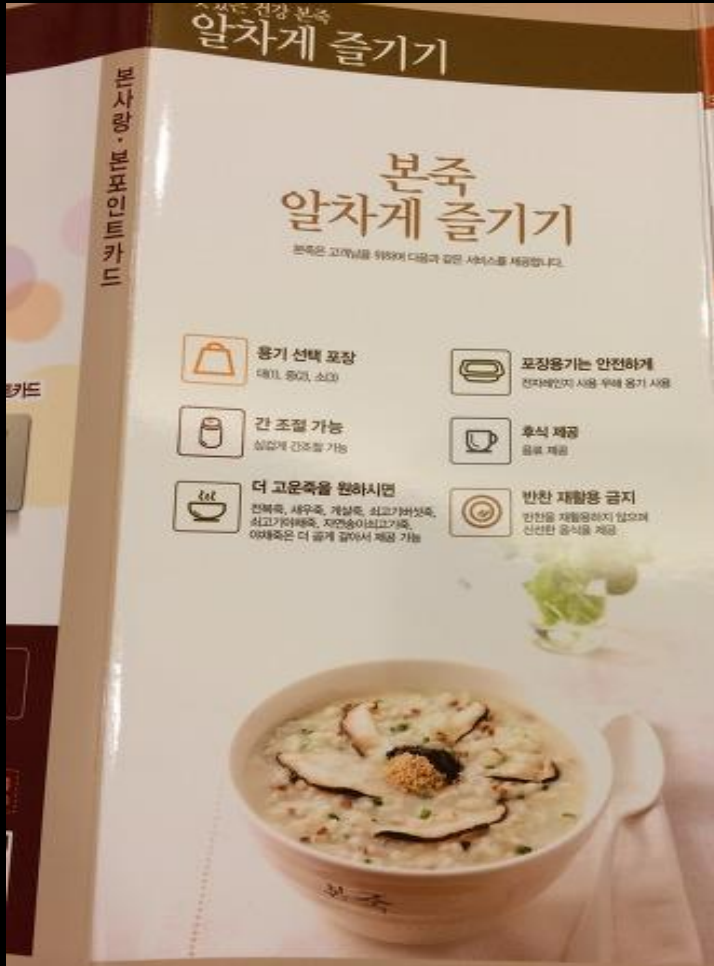
(가맹점 : 후식제공 빼먹지 않게,
고객 : 후식 꼭 드실 수 있도록)



메뉴판 테이블 비치로 변경

(가맹점 : 동선 1회 제거, 고객 : 메뉴판 즉시 접수)

서비스 실패점을 제거한다



메뉴판에 OO 알차게 즐기기 페이지 추가
(가맹점 : 설명 제거, 고객 : 서비스 혜택 놓치지 않게)

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라



6) 직원들이 가장 효과적이고 효율적으로 일하는 방법을 표준화 시킨다

매뉴얼 만들 때 주의사항



- 직원들이 어떤 방법으로 일하고 있는지 관찰한다.
- 가장 효과적이고 효율적인 방법을 찾아 표준화 시킨다.

2. 우리 가게만의 서비스 매뉴얼을 만들어라



7) 그 내용을 사진, 도표, 글로 나타내면
매뉴얼 완성



- 접객 매뉴얼이 부착되어 있는 POS화면 -

사진 한 장, 간단한 문구 하나만으로도 고객 클레임을 예방하고 고객을 만족시킬 수 있습니다. 매뉴얼 만드는 거 어렵지 않습니다.



'가게의 제 1 고객은 직원이다' #사람 요점정리

1. 서비스업이란 본질적으로 **상대방을 기쁘게 해서 돈을 버는 일이다.**
2. 내부 고객인 **직원**을 먼저 **배려**해야 가게를 찾는 **손님들이 서비스에 만족하고, 이익이 창출된다.**
3. 이익을 창출하게 하기 위해서 사장이 제일 먼저 해야 할 일은 **직원들이 손님에게 좋은 품질의 서비스를 제공할 수 있도록 적극적으로 돕고 지원**하는 것이다.
4. 사장이 마음 놓고 자리를 비우려면?
 - 사장의 **경영철학**을 모두에게 **공유**하라.
 - 우리 가게만의 **서비스 매뉴얼**을 만들어라.