

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

AI 유리업체 플레이북

AI 시대에 유리 시공 사업을 운영하는 법

— 그리고 규모가 세 배인 업체보다 더 많이 버는 법.

완결된 시스템 · 군더더기 없음 · 자유롭게 공유 가능

THE EVERYTHING

먼저 읽어 주세요

10년 전만 해도 유리업체를 제대로 운영하려면 전화를 받는 사람, 장부를 보는 사람이 따로 있어야 했고, 그러고도 밤늦게 아이들을 재운 뒤 식탁에 앉아 종이 쪽지에 치수와 유리 등급을 계산해야 했습니다.

오늘날에는 제대로 세팅한 트럭 두 대 규모의 유리업체가 야간 전화를 하나도 놓치지 않고, 건너편 동네의 트럭 열 대짜리 업체보다 더 빨리 견적을 내고 더 빨리 수금합니다 — 그러면서도 서류 작업에 밤을 쓰는 일이 없습니다.

그 사장이 당신보다 머리가 좋은 게 아닙니다. 유리를 더 잘 자르는 것도 아니고, 컴퓨터를 잘 다루는 사람은 더더욱 아닙니다 — 우리가 본 최고의 기술자 중 한 명은 2년 전만 해도 트럭 보닛 위 메모지에 재단 치수를 적던 사람이었습니다. 그는 남들보다 먼저 한 가지를 깨달았을 뿐입니다. **사업의 지겨운 절반** — 전화 응대, 견적, 실측 정리, 청구서, 보험회사 독촉, 서류 정리 — 이제 이 모든 것이 알아서 굴러갈 수 있다는 것ですよ. 그래서 그는 돈이 되는 곳, 즉 현장 작업과 고객에게 힘을 쏟았습니다.

이 플레이북은 그가 그걸 어떻게 해내는지에 대한 안내서입니다. "복사해서 쓰는 프롬프트 50개" 같은 건 없습니다. IT 업계 특유의 허세도 없습니다. 실제 시스템 — 어떻게 생각하고, 무엇을, 어떤 순서로 세팅하는지, 그리고 자리 잡기 직전에 좋은 유리 기술자들이 포기하게 만드는 실수들 — 을 담았습니다. 처음부터 끝까지 읽으면, 소프트웨어에 단 한 톨을 쓰지 않더라도 지금보다 더 탄탄하고 수익성 높은 유리업체를 운영하게 될 것입니다.

무엇이 여전히 당신 몫인지에 대한 솔직한 이야기

이 안내서의 어떤 내용도 건물이 법규에 적합하다고 승인하거나, 유리가 안전유리 기준을 충족한다고 인증하거나, 공용 벽면의 유리가 누구 소유인지 판정하지 않습니다 — 그리고 이것은 당신의, 감리자의, 또는 보험회사의 판단을 결코 대신하지 않습니다. 이것이 맡는 것은 행정 업무입니다. 안전유리가 요구되는 곳에서는 그것이 인명 안전의 문제이고, 누가 비용을 내느냐는 법적 문제입니다. 둘 다 처음부터 끝까지 당신의 몫입니다.

이 안에 담긴 것

01 새로운 경기장

고객이 당신을 판단하는 3가지 — 그리고 왜 줄자를 꺼내기도 전에 일감이 결정되는가.

02 AI 우선으로 생각하라

낮은 습관에 AI를 덧붙이지 마라. AI가 모든 것을 먼저 거치도록 사업을 다시 그려라.

03 다시는 일감을 놓치지 마라

모든 야간 전화 응대 — 모든 침입·폭풍 일감을 음성사서함이 아니라 확실히 잡아낸다.

04 차고를 나서기 전에 견적을 내라

왜 사진 한 장으로 강화유리 값을 매길 수 없는가 — 그리고 AI가 트럭이 출발하기 전에 일감을 어떻게 선별하는가.

05 켄끄러운 독촉 없이 수금하라

집주인, 임대인, 관리사무소, 보험회사 — 알맞은 청구서를 알맞은 지불자에게, 당신 대신 독촉까지.

06 스스로 굴러가는 받은편지함

분류하고, 초안을 쓰고, 당신의 돈까지 지켜준다 — 운전 중에는 읽어주기까지.

07 당신의 디지털 사무장

아침 브리핑, 스스로 쌓이는 작업 파일, 그리고 말끔히 정리되는 서류.

08 실제보다 두 배 커 보여라

모든 것에 붙은 브랜드, 그리고 스스로 굴러가는 후기-소개 선순환.

09 30일 전환

한 번에 한 주씩, 신뢰 다이얼, 그리고 왜 세 가지 프로세스가 하나를 이기는가.

✓ 2분 누수 점검

당신의 사업이 어디서 일감을 흘리고 있는지 정확히 찾아내고 — 무엇보다 고칠지 알려준다.

01

CHAPTER ONE

새로운 경기장

깨진 창문 앞에서 바닥에 흩어진 유리 조각을 밟고 선 사람은 당신이 좋은 유리 기술자인지 알 길이 없습니다. 그들은 손닿는 것으로 당신을 판단합니다 — 그리고 바로 거기서 대부분의 유리업체가 한 주의 가장 좋은 일감을 소리 없이 놓칩니다.

새 창문을 원하며 잠에서 깨는 사람은 없습니다. 전화가 울리는 건 무언가가 깨졌기 때문입니다 — 밤새 침입을 당했거나, 폭풍이 집 앞을 휩쓸었거나, 상가 전면 유리가 발로 차여 부서졌거나, 손님이 오기 전에 샤워부스 유리가 욕실 바닥에 쏟아졌거나. 그들은 유리업체 한 곳에만 전화하지 않습니다. 누군가 받을 때까지 검색 목록을 따라 차례로 전화를 겁니다 — 그리고 일감은 다음 세 가지를 가장 먼저 해내는 업체에게 돌아갑니다:

- 1 **정말로 전화를 받았는가 — 일요일 밤 9시에?** 침입과 부서진 상가 유리는 영업시간이 끝난 뒤에 벌어지고, 가장 실력 좋은 업체가 아니라 가장 먼저 받는 업체에게 갑니다. 음성사서함으로 넘어가면 질문 하나 던지기도 전에 일감을 잃습니다.
- 2 **빠르게 안전조치를 했는가?** 오늘 밤 개구부를 막는 사람이 뒤따르는 유리 교체와 보험 일감을 차지합니다. 판자를 덧대는 건 작은 일이 아니라 — 큰일로 들어가는 문입니다.
- 3 **당신과 일하기가 수월했는가?** 명확한 진행 안내, 보험회사 처리, 독촉 없음. 상대하기 편한 업체가 안전조치 뒤의 유리 교체, 샤워부스 유리, 주방 벽면 유리까지 가져갑니다.

이 셋 중 어느 것도 무엇에 관한 게 아닌지 눈치채셨나요? 유리를 얼마나 잘 자르는가. 세 가지 모두 연락이 닿는가, 그리고 행정 업무를 굴리는가에 관한 것입니다 — 하루 종일 현장 일을 마친 뒤 당신이 가장 싫어하는 바로 그 일들이죠. 그리고 아무도 말해주지 않는 대목이 있습니다. 상대방은 이미 AI로 돌아가고 있습니다. 문제는 AI가 유리업체에 들어오느냐가 아니라 — 그것이 당신을 위해 일하느냐, 당신에게 맞서 일하느냐입니다.

좋은 소식이 있습니다. 기술이 소규모 업체의 편을 드는 건 이번이 처음입니다. 대형 업체는 위원회를 열고, 도입 절차를 밟고, 교육 프로그램을 돌립니다. 당신은 화요일에 결정해서 금요일이면 모든 전화를 받을 수 있습니다. 경기장이 막 뒤집혔습니다. 작고, 빠르고, 연락 닿는 유리업체가 이제 대형 업체처럼 보이고 대형 업체처럼 일할 수 있습니다 — 대형 업체의 간접비 없어요.

"그런데 저는 컴퓨터를 잘 못 다뤄요"

이걸 가장 잘 하는 기술자들도 마찬가지입니다. 우리가 본 가장 빠른 도입자 중 한 명은 현장 경력 26년에 3년 전에야 처음 컴퓨터를 잡은 사장이었습니다. 그의 말입니다. **"맞춤법 신경 쓰지 마세요. 문법도 신경 쓰지 마세요."** 문자 한 통 보내거나 음성 메시지 하나 남길 수 있다면, 이 플레이북의 모든 것을 운영할 수 있습니다. 원하는 것을 말할 수 있는 것 — 그게 새로운 조건이고, 유리 기술자들은 이미 그걸 잘합니다.

**\$300–
1,000**

매달, 그 이상

대부분의 현장 작업관리·견적 소프트웨어가 청구하는 금액입니다 — 그러고도 타이핑과 실측 정리는 여전히 당신에게 시킵니다. 어떤 사장은 한 달에 1,000달러, 많을 땐 그 세 배를, 직원들이 거의 쓰지도 않는 소프트웨어에 쓰고 있었습니다. 이 플레이북의 모든 것은 그 지출을 대체하거나, 아니면 그 값을 하게 만듭니다.

규모가 당신의 세 배인 업체가 느린 건 그들이 크기 때문입니다. 그게 당신의 틈입니다. 이 플레이북은 그 틈으로 걸어 들어가는 이야기입니다.

02

CHAPTER TWO

AI 우선으로 생각하라

도구를 하나라도 건드리기 전에, 이 일을 바라보는 방식부터 바로잡아야 합니다 — 가장 큰 실수는 잘못된 소프트웨어를 사는 게 아니기 때문입니다. 그것은 낡은 방식에 AI를 덧붙여 놓고 왜 아무것도 달라지지 않는지 의아해하는 것입니다.

당신 사업의 모든 절차는 한 가지 전제 위에 세워졌습니다. 각 단계를 사람이 해야 한다는 것. 누군가 전화를 받습니다. 누군가 실측을 정리하고 견적을 타이핑합니다. 누군가 보험회사에 청구 건으로 전화합니다. 당신의 하루 전체가 그 전제에 맞춰 짜여 있습니다 — 그리고 그 전제는 방금 죽었습니다.

낡은 절차를 자동화하지 마세요. 다시 그리세요 — AI가 모든 것을 먼저 거치고, 당신이 감독하는 방식으로요. 세 가지 사고 전환:

전환 하나 — 단계가 아니라 결과를 맡겨라

"어느 버튼을 누르지" 하는 생각을 멈추세요. 이제 당신은 유능한 조수에게 말하듯 사업에 말합니다. 결과를 말하면, 단계는 알아서 짜냅니다. 어떤 사장은 자재 카운터에서 메시지 하나로 유리를 주문합니다 — "응우옌 샤워부스용 강화유리랑 욕실 교체용 불투명유리 챙긴다" — 그러면 주문, 비용 처리, 장부가 알아서 정리됩니다.

전환 둘 — AI 먼저, 당신은 그다음

AI가 모든 것의 초안을 잡고, 당신은 승인하거나, 손보거나, 뒤집습니다. 견적은 당신이 자리에 앉기도 전에 이미 작성되어 있습니다. 한 고객은 이렇게 표현했습니다. **"열에 아홉은 완벽해요. 그냥 — 응, 보내 — 하면 끝이죠."** 당신의 일은 40분의 타이핑이 아니라 10초의 판단으로 줄어듭니다.

전환 셋 — 교정은 투자다

보통의 소프트웨어에서는 같은 실수를 영원히 고칩니다. AI에서는 한 번만 고치면 됩니다. 표준 유리 교체 견적에는 야간 일 경우 안전조치, 깨진 유리 폐기 운반, 그리고 기준이 요구하는 곳마다 A등급 안전유리가 포함된다고 알려주면 — 이렇게 답합니다. **"앞으로 그렇게 기억해 두겠습니다."** 모든 교정이 쌓입니다. 6개월 뒤면 당신처럼 견적을 내고, 당신처럼 글을 쓰고, 당신의 규칙을 압니다 — 당신이 한 번 가르쳤기 때문입니다.

다시 그리기 연습

사업을 한 바퀴 돌며 모든 접점에 대해 한 가지만 물으세요. "AI가 이걸 먼저 거친다면 어떤 모습일까?"

접점	기존 방식	AI 우선
밤 11시에 침입 신고 전화가 온다	음성사서함. 먼저 받은 업체에게 일감을 빼앗김.	응대하고, 세부사항을 기록하고, 안전조치 예약 — 아침이면 유리 교체 견적까지 초안 완료.
유리가 잘못된 치수로 배송된다	현장에서 알아채고, 공장에 항의하고, 시공 일정을 놓침.	해당 작업에 표시되고, 자동으로 재주문 — 또 어긋날 때만 당신에게 알림.
공급처 단가표 업데이트가 도착한다	200통의 메일에 묻힘. 다음 견적에 옛 단가.	추출해서 당신 단가에 반영 — "강화유리와 접합유리, 여섯 개 항목 인상됨."
작업이 끝난다	청구서는 "오늘 밤". 후기 요청은 영영 없음.	트럭에서 청구서 발송. 아직 안도하고 있을 때 후기 요청.

여기서부터의 모든 장(章)은 이 연습을 사업의 한 부분에 적용한 것일 뿐입니다.

03

CHAPTER THREE

다시는 일감을 놓치지 마라

가장 많은 돈을 앗아가면서도 가장 덜 아픈 누수부터 시작합시다 — 청구서를 볼 일이 없기 때문입니다.

유리업체에서 가장 값나가는 일감은 오전 10시에 정중한 문의로 오지 않습니다. 그것은 밤 9시에 침입 사건으로, 폭풍 한 가운데에, 방금 연락을 받은 상가 전면 유리가 부서졌다는 소식으로 옵니다 — 그리고 당신이 현장에 있거나, 운전 중이거나, 잠든 사이에 옵니다. 트럭 안에서 전화가 진동합니다. 그대로 끄줍니다. 그 전화 건 사람은 — 오늘 밤 안전조치, 다음 주 유리 교체, 그 뒤의 보험 일감까지 — 목록의 다음 유리업체에게 전화합니다. 사라졌습니다.

78%

먼저 받은 업체를 예약

업종을 막론하고 대부분의 사람은 가장 싼 곳도, 가장 경험 많은 곳도 아니라 *가장 먼저* 응답한 업체를 예약합니다. 유리업체에서는 이게 잔인합니다. 창문이 깨진 사람은 비교 쇼핑을 하는 게 아니라, 오늘 밤 안전하게 막고 싶을 뿐입니다. 전화를 받고 개구부를 막는 사람이 뒤따르는 유리 교체와 그 뒤의 보험 청구서까지 차지합니다. 전화를 놓치면 셋 다 놓칩니다.

창문이 깨진 고객은 음성 메시지를 남기지 않습니다. 다음 업체에 전화합니다. 음성사서함은 한 주의 가장 좋은 일감이 죽어 가는 곳입니다. AI 우선의 해법은 더 큼니다 — 전화는 사실 두 개의 문제이기 때문입니다.

문제 하나 — 받지 못한 전화

AI 접수원이 당신 업체의 이름으로 하루 24시간 응대하고, 통화에서 자연스럽게 들리며, 모든 세부사항을 기록합니다 — 무엇이 깨졌는지, 어디인지, 누가 비용을 내는지 — 당신이 아직 잠들어 있거나 사다리 위에 있는 동안에요.

문제 둘 — 지키지 못한 약속

놓친 전화의 나머지 절반은 아무도 적어두지 않은 약속입니다. "안전조치 예약 잡아 드릴게요." "월요일에 보험회사에 전화드릴게요." AI는 그 약속을 기록하고 끝날 때까지 독촉합니다 — 당신이든, 고객이든.

- ✓ 모든 전화를 당신 업체의 이름으로 응대 — 밤 9시에도, 일요일에도, 온 동네 전화기가 한꺼번에 울리는 폭풍 한 가운데에도.
- ✓ 모든 통화의 검색 가능한 기록 — "안전조치랑 자기부담금에 대해 우리가 뭐라고 합의했지?"
- ✓ 약속은 당신의 기억이나 수첩이 아니라, 당신을 독촉해 주는 곳에 남습니다 — 12시간 근무를 마친 하루 끝의 기억에 의존하지 않습니다.
- ✓ 통화에서 나온 작업 정보 — 유리 종류, 치수, 지불자 — 가 세 번 다시 입력되지 않고 곧바로 작업으로 흘러 들어 갑니다.

전화는 가장 좋은 일감을 앗아가는 물건이 아니라, 그 일감을 예약해 주는 물건이 됩니다 — 새벽 3시에도, 두 손이 짝 차 있을 때도.

04

CHAPTER FOUR

차고를 나서기 전에 견적을 내라

유리업체에는 다른 업종에 없는 견적의 함정이 있습니다. 고객이 깨진 창문 사진을 보내며 "얼마예요?"라고 묻는 것이죠. 숫자로 답하는 순간, 당신은 이미 진 겁니다 — 이쪽이든 저쪽이든.

사진 한 장

으로는 유리 값을 못 낸다

휴대폰 사진에서 똑같이 보이는 깨진 창문 둘이 실제 원가는 몇 배씩 차이 날 수 있습니다 — 일반유리나 강화유리나, 홑유리나 밀봉된 복층유리나, 크기가 요구하는 두께, 색을 맞춘 로이 코팅, 1층이나 2층 높이냐. 현장도 안 보고 정액으로 부르면, 실제 값이 더 높게 나올 때 일감을 잃거나, 유리가 알고 보니 접합유리여서 손해를 떠안게 됩니다.

더 나쁜 건 이겁니다. 강화유리와 맞춤 제작 유리에서는 잘못된 실측이 고칠 수 있는 실수가 아니라 — 폐기 처분입니다. 강화유리는 일단 만들어지면 다시 자를 수 없습니다. 3mm만 커도 전체가 못 쓰는 조각이 되어, 재주문하고 다시 값을 치릅니다. 그래서 문자 사진만 보고 견적을 내는 건, 잘못된 가정 하나로 유리를 통째로 떠안는 것과 종이 한 장 차이입니다.

AI 우선 견적은 이걸 뒤집습니다. AI가 트럭이 출발하기 전에 일감을 선별합니다. 오늘날 실제 유리업체에서 그게 어떤 모습인지 보시죠.

- ✓ **올바른 질문을 먼저 던집니다.** 통화나 사진에서, AI는 값을 실제로 좌우하는 것들을 짚어 나갑니다 — 유리 종류, 치수, 홑유리나 복층이나, 안전 등급, 진입 여건, 지불자 — 그래서 당신은 "어쩌면"이 아니라 실측하러 트럭을 모읍니다.
- ✓ **당신의 이력으로 값을 냅니다.** 과거 견적을 넣어주면 유리 종류와 등급별 단가, 안전조치 비용, 야간 출동비, 마진을 익힙니다.
- ✓ **당신이 빠뜨린 걸 잡아냅니다.** 밤 9시 반에 지치지 않으니 깨진 유리 폐기 운반, 기준이 요구하는 안전 등급, 2층 진입 여건을 빠뜨리지 않습니다.

당일

제대로 된 견적

현장 경력 26년에 컴퓨터는 거의 만지지 않는 한 사장의 말입니다. "예전엔 이삼 일 걸리던 견적을 제 AI는 반나절에 합니다. 어제 하나 했는데 원래 같으면 이틀 걸릴 걸 당일에 보냈어요." 가격은 그의 과거 견적에서 배웠기 때문에 "거의 제 숫자랑 똑같이" 나왔습니다.

현장 실측은 요식이 아니라 — 판매다

강화유리와 접합유리는 치수에 맞춰 제작되어 다시 자를 수 없으니, 정직한 수순은 지금 개구부를 막고 제대로 실측한 뒤 유리를 확정하는 것입니다. 제대로 설명하면 이걸 지연이 아니라 — 유리가 한 번에 딱 맞는 이유입니다. "유리가 한 번에 맞도록 현장에서 실측합니다 — 치수 틀려서 지체되는 일 없이"라는 말은 당신의 마진 원칙을 신뢰의 신호로 바꾸고, 왜 한 번이 아니라 두 번 방문인지를 슬며시 설명합니다.

그다음, 다들 건너뛰는 대목 — 후속 연락입니다. 이틀 뒤 메시지 하나. "유리 교체 견적 잘 받으셨는지 확인차 연락드려요." 이 메시지 한 통이 단가를 낮추는 것보다 더 많은 일감을 따냅니다. AI 우선에서는 후속 연락이 당신이 들어야 할 습관이 아닙니다. 그냥 저절로 일어나는 일입니다.

핵심은 소프트웨어가 아니다

핵심은 기준입니다. 출발 전에 선별하고, 값을 확정하기 전에 실측하고, 강화유리를 사진만 보고 견적 내지 말고, 매번 후속 연락하라. 이 기준을 지키는 수첩 든 유리 기술자가, 그러지 못하는 앱 든 기술자를 이깁니다. AI는 그 기준을 수월하게 만들 뿐입니다.

05

CHAPTER FIVE

겉끄러운 독촉 없이 수금하라

작업은 끝났습니다. 이제 돈을 받아야 합니다 — 그리고 유리업계에서 이걸 고객 하나에 청구서 하나처럼 간단한 경우가 드뭅니다.

누가 내나?

자르기 전에 물어라

전화 건 사람이 늘 비용을 내는 사람은 아닙니다. 유리 교체는 집주인에게, 임대인이나 관리인에게, 공용 벽면 유리를 책임지는 관리사무소에, 또는 청구 건일 경우 보험회사에 청구될 수 있습니다. 이걸 틀리면 청구서가 몇 주씩 이리저리 튕겨 다닙니다. 처음에 제대로 잡으면 돈이 작업을 따라옵니다.

독촉은 사람 문제가 아니라 시스템 문제입니다. 시스템을 고치면 겉끄러운 대화를 다시는 하지 않습니다.

- 1 작업이 끝나는 순간 알맞은 지불자에게 청구하라.** 트럭에서 한 문장. "월슨 유리 교체 건 청구서 보내." 청구 건이면 가능한 경우 보험회사에 직접 청구해서, 고객은 자기부담금만 부담하게 합니다.
- 2 보험회사 서류를 당신 대신 처리하라.** 사진, 항목별 피해 보고서, 별도 항목으로 잡은 안전조치 — 안전조치 방문 때 확보해 보험회사용으로 초안을 잡아, 청구가 지체되지 않게 합니다.
- 3 결제를 어이없을 만큼 쉽게 하라.** "지금 결제" 링크가 "계좌번호는 여기"보다 빨리 수금되고, 3일·7일·14일째의 정중한 알림은 알아서 발송됩니다.
- 4 꼭 필요할 때만 어조를 높여라.** 대부분 한두 번의 알림에 결제합니다. 당신은 끝까지 좋은 사람으로 남습니다.

돈은 돈입니다. 초반에 AI를 짧은 목줄에 매어 두는 유일한 곳이 여기입니다. AI가 초안을 잡고, 당신이 승인합니다 — 한 달 동안 옳게 하는 걸 지켜볼 때까지.

06

CHAPTER SIX

스스로 굴러가는 받은편지함

받은편지함은 돈이 조용히 새어 나가고 스트레스가 새어 들어오는 곳입니다.

공급처 명세서, 보험 청구 번호, 유리 주문, 단가표 업데이트, 상가 전면 시공 변경을 독촉하는 시공사, 유리 교체를 누가 승인하는지 묻는 관리소장 — 이 모든 게 잡동사니와 뒤섞여, 양손에 흡착판을 들고 사다리 위에 있는 동안 도착합니다. 한 매장 관리자는 밀린 메일 24,000통으로 시작했습니다. "메일 하나 읽으면 그게 묻혀버려요. 다시 찾지도 못하고요."

AI 우선에서 받은편지함은 당신이 들여다볼 즈음엔 이미 처리되어 있는 것이 됩니다:

- ✓ **분류됩니다.** 오늘 중요한 메일 세 통이 맨 위로 떠오르고, 이유가 표시됩니다 — "이건 보험회사가 상가 전면 유리 청구를 승인한 거예요."
- ✓ **초안이 작성됩니다.** 흔한 답장 — "네, 샤워부스 유리 시공합니다", "이번 달 말까지 예약이 꽉 찼어요" — 이 쓰여 대기합니다. 훑어보고, 손보고, 보냅니다.
- ✓ **물으면 답합니다.** "유리 공급처 최신 단가 업데이트가 뭐지?" — 그러면 최신 것을 즉시 찾아냅니다.

아무도 예상 못 한 대목 — 돈을 지켜준다

AI가 모든 걸 읽기 때문에 짚어냅니다. 한 업체의 말입니다. "잘못 주문할 뻔한 걸 막아서 이미 수천 달러를 아꼈어요 — 잠깐, 과거 작업들로 보면 이걸 원하시는 것 같은데요, 하더라고요." 또 다른 업체는 공급처가 실수로 50% 차이 나게 청구한 걸 — 결제되기 전에 자동으로 짚어냈습니다.

07

CHAPTER SEVEN

당신의 디지털 사무장

모든 유리업체에는 사무장이 있습니다. 대개 그건 밤 10시에 서둘러 그 일을 하는 당신입니다.

+20건

한 주 만에

한 현장 업체의 사무 담당자가 일주일 휴가를 갔습니다. 사장의 말입니다. "일주일째 사무실에 그 사람이 없는데, 오히려 그 일을 대신 해주는 데 도움이 됐어요 — 그리고 이번 주에 일감이 스무 건쯤 더 들어왔고요." 한 주를 버틴 게 아니라. 최고의 한 주였습니다.

아침 브리핑

시동을 걸기 전에. 오늘 작업 순서대로, 어느 유리 교체가 공장 유리를 기다리는지, 어느 안전조치를 실측으로 바꿔야 하는지, 누구에게 수금 독촉을 할지, 잊으면 발목 잡힐 그 한 가지. 커피와 함께 2분 — 그리고 당신 조수도 압니다.

스스로 쌓이는 작업 파일

모든 사진, 견적, 청구서, 실측, 보험 메일이 알맞은 작업에 알아서 붙습니다 — 그래서 여덟 달 뒤 고객이 같은 창문 건으로 전화하면, 이력 전체가 거기 있습니다. 침입 당시 사진, 당신이 켜 치수, 청구 번호, 관리사무소가 승인한 메일 — 모두 한곳에.

두렵지 않은 서류 작업

보험회사 피해 보고서, 문 옆 낮은 유리에 대한 안전유리 판단, 공용 벽을 건드리기 전 관리사무소 승인 — 챙기라고 알려주고, 작업에 맞춰 기록하고, 찾을 수 있는 곳에 보관합니다. 당신을 위해 지어내지 않고, 감리자의 승인을 결코 대신하지 않으며 — 그저 사라지지 않게 막을 뿐입니다.

08

CHAPTER EIGHT

실제보다 두 배 커 보여라

대형 업체가 당신이 모르길 바라는 비밀이 있습니다. "전문가답게 보이는 것"의 대부분은 겉모습이고 — 겉모습은 이제 거의 공짜입니다.

트럭 한 대짜리 유리업체와 50명짜리 업체가 똑같이 흠잡을 데 없는, 브랜드가 붙은 견적서와 청구 보고서를 보낼 수 있습니다. 고객은 어느 쪽인지 구분하지 못합니다 — 그래서 신경 쓰는 소규모 업체가 대형 업체처럼 대우받고, 그렇게 값을 매길 수 있습니다.

소개 선순환 — 우연이 아니라 의도적으로

- 1 **붙잡기** — 보험까지 처리해 작업 전체를 쉽고 명확하게 만들어, 고민 없이 다시 당신을 부르게 합니다.
- 2 **후기** — 새 유리가 들어가고 뒷정리가 끝난 직후, 가장 기뻐하는 순간에 링크와 함께 자동으로 구글 후기를 요청합니다.
- 3 **소개** — 당신이 한 상가 전면 안전조치는 그 거리의 모든 가게가 봅니다. 관리사무소 일감은 같은 건물의 다음 세대로 이어집니다.
- 4 **재판매** — 고객이 흘리듯 말한 샤워부스 유리, 다른 방의 김 서린 복층유리, 크리스마스 전 주방 벽면 유리 — 통화 기록에 다 있습니다. 알맞은 때의 알림 하나가 일감 하나를 셋으로 바꿉니다.

오늘 시작하라 — 기술이 전혀 없어도

만족한 고객마다 트럭을 정리하기 전에 후기를 요청하고, 청구서마다 말끔한 전후 사진을 함께 보내세요. 깨진 창문이 사라지고 깨끗한 새 유리가 들어간 모습은 사진발이 기가 막힙니다 — 써먹으세요.

09

CHAPTER NINE

30일 전환

위의 모든 것은 효과가 있습니다. 대부분의 유리 기술자가 이걸 굴리지 못하는 이유는 한꺼번에 다 하려다 일 도중에 압도되어 옛 방식으로 돌아가기 때문입니다. 그러니 일을 멈추지 말고, 한 번에 한 가지씩.

- 1 **1주차 — 가장 큰 누수부터 막아라: 야간 전화.** 모든 전화 응대, 모든 침입·폭풍 일감 확보, 약속 자동 추출. 이것 하나가 곧바로 이 모든 작업의 값을 뽑기 시작합니다.
- 2 **2주차 — 견적을 고쳐라.** AI가 당신의 이력에서 일감을 선별하고 견적 초안을 잡으면, 당신이 교정합니다 — 그리고 모든 교정은 AI가 간직하는 배움입니다. 이를 후 후속 연락까지 붙은 당일 견적.
- 3 **3주차 — 수금을 고쳐라.** 알맞은 지불자에게 알맞은 청구서, 보험 서류 처리, 쉬운 결제, 자동 알림 — 목줄을 벌기 전까지는 돈과 관련된 모든 것을 당신이 승인하면서.
- 4 **4주차 — 뒷사무실을 넘겨라.** 분류·초안이 끝난 받은편지함, 돌아가는 아침 브리핑, 스스로 쌓이는 작업 파일, 자동으로 요청되는 후기.

왜 넷 다냐고요? 프로세스 하나는 결코 대단하게 느껴지지 않기 때문입니다. "이거 실화냐" 하는 순간은 셋에서 옵니다 — 그때부터 조각들이 서로 대화하기 시작하니까요. 전화가 안전조치가 됩니다. 안전조치가 유리 교체가 됩니다. 유리 교체가 청구서와 후기가 됩니다.

신뢰 다이얼 — 잠 못 이루지 않고 넘기는 법

새 조수에게 첫날부터 트럭과 일감을 통째로 맡기지 않습니다. 여기서도 마찬가지로:

- 1 **1-2주차: 모든 것을 묻습니다.** 모든 메일 초안, 모든 청구서 — "이렇게 보내려는데, 괜찮죠?" 당신은 승인하고, 교정하고, 가르칩니다.
- 2 **3-4주차: 중요한 것만 묻습니다.** 흔한 답장은 그냥 나갑니다. 돈, 보험회사, 신규 고객은 여전히 당신의 확인을 받습니다.
- 3 **두 번째 달부터: 예외만 묻습니다.** 이제 알아서 굴러가고, 당신은 아침 브리핑과 알림만 받습니다. 당신은 여전히 사장입니다 — 그저 병목이길 그만두었을 뿐입니다.

자리 잡기 직전에 좋은 기술자들이 포기하게 만드는 실수들

- ✓ 네 주를 한꺼번에 하기. 하지 마세요. 한 주에 하나씩. 각각이 다음을 더하기 전에 성과를 쌓습니다.
- ✓ 낡은 절차에 AI 덧붙이기. 여전히 모든 실적을 옛 소프트웨어에 타이핑하면서 AI더러 "도와달라" 하고 있다면, 요점을 놓친 겁니다. 절차를 다시 그리세요(2장).
- ✓ 직원이 아니라 소프트웨어처럼 다루기. 소프트웨어는 한 번 설정하고 영원히 욱합니다. 이건 가르치는 것이고 — 매주 나아집니다.
- ✓ 완벽을 기다리기. 오늘 돌아가는 거친 시스템이 "한가해지면" 세팅할 완벽한 시스템을 이깁니다. 한가해질 날은 오지 않습니다.



내려 놓기 전에

2분 누수 점검

대부분의 유리 기술자는 실력이나 시간이 모자란 게 아닙니다 — 이미 딸 수 있었던 일감을 놓치고 있는 겁니다. 같은 문 의에서 성사율만 올려도, 새 잠재고객 하나 사지 않고 한 해에 수백 건을 더합니다. 솔직해지세요 — 지금 당장 사실인 항목에 체크하세요.

- ✓ 야간과 주말에 전화를 자주 놓치고 — 그게 몇 건의 일감을 앗아갔는지 모른다.
- ✓ 침입이나 폭풍 일감이 음성사서함으로 넘어갔는데 전화가 울린 줄도 몰랐다.
- ✓ 제대로 실측하지 않고 사진만 보고 유리 교체 견적을 낸 적이 있다.
- ✓ 견적을 보낸 뒤 늘 후속 연락을 하지는 않는다.
- ✓ 누가 실제로 비용을 내는지 — 집주인, 임대인, 관리사무소, 보험회사 — 확정하기 전에 작업을 시작한 적이 있다.
- ✓ 보험 서류를 직접 처리하지 않고 고객에게 떠넘긴다.
- ✓ 청구서 수금에 2주 넘게 걸린다.
- ✓ 지난 한 달 안에 "청구서 건 확인차 연락드려요" 하는 껄끄러운 메시지를 보낸 적이 있다.
- ✓ 받은편지함이 스트레스를 주고, 중요한 게 묻힌다.
- ✓ 작년 일감으로 고객이 전화하면, 세부사항을 찾는 데 한참 걸릴 것이다.

0-2

탄탄한 운영. 몇 군데만 손보면 날아갑니다.

3-6

지겨운 절반에서 진짜 일감이 새고 있습니다 — 그리고 전부 고칠 수 있습니다. 1주차부터 시작하세요.

7+

사장님, 한 주의 가장 좋은 일감이 다음에 전화 받는 사람에게 걸어가고 있어요. 좋은 소식은, 그게 바로 이제 가장 고치기 쉬운 부분이라는 겁니다.

가장 큰 지렛대는 더 많은 잠재고객이 아니라 — 이미 받는 전화를 더 많이 성사시키는 것입니다. 가장 크게 체크한 항목이 당신의 가장 큰 기회입니다. 거기서 시작하세요.

마 지 막 으 로 하 나

직접 세팅해 드릴까요?

이 플레이북의 모든 것은 직접 만들 수 있습니다 — 시간과 인내심이 있다면, 그래야 하고요. 실제로 많이들 그렇게 합니다. 그냥 다 되어 있으면 좋겠다면 — 새벽 3시에 전화를 받고, 모든 침입·폭풍 일감을 확보하고, 유리 교체를 선별해 견적 내고, 보험회사를 처리하고 청구서를 독촉하는 AI가, 이 모든 걸 하나로, 이번 주에 당신의 유리업체에서 일하도록 — 그게 우리가 만드는 것입니다. 이름은 입니다.

- ✓ 14일 무료 체험. 언제든지 해지. 약정도, 계약도 없음.
- ✓ 중요한 것 — 견적, 청구서, 고객 메시지 — 은 당신이 먼저 보지 않고는 결코 나가지 않습니다.
- ✓ Microsoft Teams와 당신이 이미 쓰는 도구 안에서 돌아갑니다.

당신의 실제 일감으로 작동하는 걸 the-everything-app.com에서 확인하세요 — 둘러보는 데 카드 필요 없음.

솔직한 한마디: 이건 망가진 사업을 고쳐주지 않고, 건물이 법규에 적합하다고 승인하거나, 유리가 누구 소유인지 판정하거나, 안전유리 판단을 내려주지도 않습니다 — 그건 여전히 당신과, 감리자와, 보험회사의 몫입니다. 이것이 고치는 건, 당신이 해 저문 뒤 공짜로 해온 사무 일입니다.