

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

AI 만능 수리기사 플레이북

AI 시대에 집수리·잡다한 일 사업을 꾸리는 법

— 그리고 한 집이 무슨 일이든 부르는 '우리 기사님'이 되는 법.

완결된 시스템 · 군더더기 없음 · 자유롭게 공유 가능

THE EVERYTHING

먼저 읽어 주세요

10년 전만 해도 집수리 사업을 제대로 하려면 전화를 받는 사람, 영수증을 담아 둔 상자, 그리고 견적을 내려고 마음만 먹은 채 쌓여 가는 일감을 적은 수첩이 필요했습니다 — 그러는 사이, 사다리 위에 있어 못 받은 전화는 조용히 다른 사람에게 넘어갔습니다.

오늘날에는 제대로 세팅한 솜씨 좋은 기사님이 모든 전화를 들어온 그 순간 응대하고, 방문을 예약하고, 말한 날에 오고, 한 집을 앞으로 몇 년치의 온갖 일감으로 바꿉니다. 건너편 동네의 그 사람이 아직 음성 메시지를 되돌려 주지 않는 사이에요. 그러면서도 서류 작업에 밤을 쓰는 일이 없습니다.

그 사장이 사장님보다 머리가 좋은 게 아닙니다. 더 솜씨 좋은 기사도 아니고, 컴퓨터를 잘 다루는 사람은 더더욱 아닙니다 — 우리가 본 최고 중 한 명은 2년 전만 해도 손등에 일감을 적던 사람이었습니다. 그는 남들보다 먼저 한 가지를 깨달았을 뿐입니다. **사업의 지루한 절반** — 문의 응대, 후속 연락, 견적, 알림, 청구 — 이제 이 모든 것이 알아서 굴러갈 수 있다는 것ですよ. 그래서 그는 돈이 있는 곳에 힘을 쏟았습니다. 손에 든 연장, 그리고 한 집이 무슨 일이든 믿고 맡기는 든든한 기사님이 되어 온 동네에 소문나는 일어요.

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 솜씨 좋은 기사님들이 포기하게 만드는 실수들 — 을 담았습니다. 처음부터 끝까지 읽으면, 소프트웨어에 단 한 톨을 쓰지 않더라도 지금보다 더 탄탄하고 더 바쁘고 수익성 높은 사업을 운영하게 될 것입니다.

무엇이 여전히 사장님 뭉인지에 대한 솔직한 이야기

이 안내서의 어떤 내용도 일을 어떻게 할지 정하거나 사장님 대신 해 주지 않습니다 — 그리고 이것은 사장님의 판단, 사장님의 솜씨, 또는 어떤 일이 면허 있는 전기 기술자나 배관공의 일인지 아는 눈을 결코 대신하지 않습니다. 이것이 말하는 것은 행정 업무입니다. 어떤 일이 사장님 영역인지, 아니면 정말로 면허 있는 전기 기술자나 배관공이 필요한 일인지 — 그건 컴퓨터가 지어낸 숫자가 아니라 사장님이 내리는 판단입니다. 일을 깔끔하고 안전하게 끝내는 솜씨는 사장님의 것이고, 무엇을 할 수 있고 무엇을 못 하는지 집주인에게 솔직하게 말하는 것도 사장님 몫으로 남습니다. 모두 처음부터 끝까지 사장님의 몫입니다.

이 안에 담긴 것

01 새로운 경기장

집주인이 사장님을 판단하는 3가지 — 그리고 왜 먼저 응대하는 것이 그 전부를 이기는가.

02 AI 우선으로 생각하라

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

03 다시는 일감을 놓치지 마라

먼저 응대하고, 방문을 예약하고, 무슨 일이든 부르는 '우리 기사님'이 되라.

04 견적은 곧게 — 내 영역을 알라

빠르고 정직한 견적, 그리고 무엇이 면허 있는 기술자의 일인지 솔직하게.

05 깔끔러운 독촉 없이 수금하라

그날 입금, 청구서 잊어버림 없음, 쫓아다니기 없음.

06 스스로 굴러가는 받은편지함

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

07 당신의 디지털 사무장

아침 브리핑, 작업 파일, 그리고 저절로 쌓이는 알림.

08 실제보다 두 배 커 보여라

모든 것에 붙은 브랜드, 신뢰의 증거, 그리고 단골집과 이웃 소개 선순환.

09 30일 전환

한 번에 한 주씩, 신뢰 다이얼, 그리고 진짜 빈 시간을 쓰는 법 — 거짓 '오늘만'이 아니라.



2분 누수 점검

어디서 집을 흘리고 있는지 정확히 찾아내고 — 무엇부터 고칠지 알려준다.

01

CHAPTER ONE

새로운 경기장

기사님을 찾아 전화를 돌리는 집주인은 사장님 작업을 볼 수도, 사장님이 일하는 걸 지켜볼 수도 없습니다. 손닿는 것으로 판단할 뿐입니다 — 그리고 바로 거기서 대부분의 기사님이 한 해의 가장 좋은 집들을 소리 없이 놓칩니다.

사장님 손님은 집주인입니다 — 대개 시간에 쫓기고, 몇 달째 마음에 걸리던 잡다한 일이 밀려 있습니다 — 그리고 그들이 원하는 딱 하나는, 이 업종이 '못 해 주기로' 유명한 바로 그것입니다. 일감은 다음 세 가지를 가장 먼저 해내는 사람에게 돌아갑니다:

- 1 **응대했는가 — 바로 다시 걸었는가?** 먼저 전화를 받아 믿음직하게 들린 기사님이 그 목록 전부를 이긴다. 사다리 위에서 꿇기게 두면 그들은 다음 사람에게 걸고 — 목록 전체를 먼저 응대한 사람에게 준다.
- 2 **말한 날에 오는가?** 이 업종의 가장 큰 불만은 안 오는 기사, 첫 방문 뒤 연락이 끊기는 기사다. 말한 날에 매번 오는 것만으로 이미 대부분의 동종을 이긴다.
- 3 **솔직하고 깔끔한가?** 무엇을 할 수 있고 없는지에 정직하고, 깔끔한 일, 뒷정리까지. 집주인은 사장님을 집에 들이는 겁니다 — 믿음직하고 신뢰 가는 쪽이 싸고 미덥잖은 쪽을 매번 이깁니다.

이 셋 중 어느 것도 무엇에 관한 게 아닌지 눈치채셨나요? 시간당 가장 싼 요금. 세 가지 모두 연락이 닿는가, 믿음직한가, 솔직한가에 관한 것입니다 — 바쁜 하루 끝에 가장 놓치기 쉬운 바로 그것들이죠. 그리고 상대방은 이미 AI로 돌아가고 있습니다. 문제는 AI가 집수리 일에 들어오느냐가 아니라 — 그것이 사장님을 위해 일하느냐, 사장님에게 맞서 일하느냐입니다.

좋은 소식이 있습니다. 기술이 소규모 업체의 편을 드는 건 이번이 처음입니다. 큰 프랜차이즈는 위원회를 열고, 도입 절차를 밟고, 교육 프로그램을 돌립니다. 사장님은 화요일에 결정해서 금요일이면 먼저 응대할 수 있습니다. 경기장이 막 뒤집혔습니다 — 믿음직한 일인 사장이 이제 전국구 프랜차이즈처럼 보이고 그렇게 일할 수 있습니다. 그들의 간접비 없이, 게다가 집주인이 밀린 일을 해치우려 할 때 음성사서함에 걸리지 않고요.

“그런데 저는 컴퓨터를 잘 못 다뤄요”

이걸 가장 잘 하는 기사님들도 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, 집주인에게 일감 목록을 날마다 설명하는 기사님은 이미 그걸 잘합니다.

**월 20만
~80만**

원, 그 이상도

작업관리 소프트웨어가 흔히 청구하는 금액입니다 — 그러고도 타이핑과 독촉은 여전히 사장님에게 시킵니다. 어떤 사장은 팀이 거의 쓰지도 않는 도구에 한 달에 100만 원을 쓰고 있었습니다. 이 플레이북의 모든 것은 그 지출을 대체하거나, 아니면 그 값을 하게 만듭니다.

규모가 사장님의 세 배인 프랜차이즈가 느린 건 그들이 크기 때문입니다. 그게 사장님의 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 빠른 견적을 씁니다. 누군가 집주인에게 다시 걸고 청구서 보내는 걸 잊지 않습니다. 사장님의 하루 전체가 그 전제에 맞춰 짜여 있습니다 — 그리고 그 전제는 방금 죽었습니다.

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

전환 하나 — 단계가 아니라 결과를 맡겨라

“어느 버튼을 누르지” 하는 생각을 멈추세요. 이제 사장님은 숨씨 좋은 조수에게 말하듯 사업에 말합니다. 결과를 말하면, 단계는 알아서 짜냅니다. 어떤 사장은 자재상 카운터에서 메시지 하나로 소모품을 채웁니다 — “김 씨네 일에 쓸 거 한 세트 챙긴다” — 그러면 주문, 비용 처리, 장부가 알아서 정리됩니다.

전환 둘 — AI 먼저, 당신은 그다음

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

전환 셋 — 교정은 투자다

보통의 소프트웨어에서는 같은 실수를 영원히 고칩니다. AI에서는 한 번만 고치면 됩니다. 표준 견적은 출장비와 목록의 일감을 담는다고, 면허 있는 기술자의 일은 절대 떠맡지 않고 집주인에게 알려 준다고, 방문은 언제나 하루 전에 확인한다고 알려주면 — 이렇게 답합니다. **“앞으로 그렇게 기억해 두겠습니다.”** 모든 교정이 쌓입니다. 6개월 뒤면 사장님처럼 견적을 내고, 사장님처럼 글을 쓰고, 사장님의 규칙을 압니다 — 사장님이 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
사다리 위에 있는데 집주인이 전화한다	음성사서함. 다음 기사에게 넘어감.	응대하고 예약, 목록도 확보 — 내려올 즈음엔 다정한 답장과 방문 시간이지.
목록에 면허 있는 기술자의 일이 있다	직접 손대거나, 말하는 걸 잊는다.	집주인에게 정직하게 알림 — “그건 면허 있는 전기 기술자의 일입니다, 이유는 이렇습니다” — 신뢰를 얻는다.
단골집 번호	휴대폰 어딘가, 아마도.	그 집 이력이 전부 거기에 — 해온 모든 일이, 다시 전화 올 때 바로 준비됨.
일감이 끝난다	청구는 오늘 밤, 아마도. 아니면 다음 주.	그날 입금. 후기 요청과 다음 일감 알림이 알아서 나간다.

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 시작합니다 — 청구서를 볼 일이 없기 때문입니다.

기사님을 찾는 문의는 의욕이 높고, 잔인하게 상하기 쉽습니다. 일이 밀린 집주인은 기사 두어 명에게 전화해 먼저 응대하고 믿음직하게 들린 사람에게 예약합니다 — 느린 사람은 다시는 연락을 받지 못합니다. 전화는 오후 4시, 사장님이 한 손에 드릴을 들고 사다리 위에 있을 때 울립니다. 그대로 끄집니다. 그 집주인은 다음 사람에게 걸어 목록 전체를 예약하고, 이제 그들이 그 집 기사입니다. 사라졌습니다 — 이 한 건만이 아니라, 그 집이 앞으로 몇 년간 널 모든 잡일일 수도 있습니다.

먼저 응대

가 그 집을 이긴다

일감이 밀린 집주인은 음성 메시지를 남기고 기다리지 않습니다 — 받아서 믿음직하게 들리는 누군가가 나올 때까지 목록을 내려갈 뿐입니다. 놓친 전화는 미뤄진 일감이 아니라 — 그 집을, 그리고 그 뒤에 있는 앞으로의 모든 잡일을, 응대한 사람에게 건넨 것입니다. 게다가 느린 응대는 검색 순위까지 끌어내려 다음 것마저 앗아갑니다.

음성사서함은 한 해의 가장 좋은 집들이 죽으러 가는 곳입니다. AI 우선의 해법은 더 큼니다 — 문의는 사실 두 개의 문제이기 때문입니다.

문제 하나 — 받지 못한 전화

AI 접수원이 사장님 상호로 하루 24시간 응대하고, 통화에서 차분하고 다정하게 들리며, 목록 전체를 기록합니다 — 무엇을 해야 하는지, 대략 언제인지, 주소 — 사장님이 사다리 위에 있거나 잠든 사이예요. 그리고 일감을 따내는 바로 그 일을 합니다. 매번 먼저 응대합니다. 그래서 다른 곳이 음성사서함에 있는 사이 방문을 예약하는 기사님은 사장님입니다.

문제 둘 — 아무도 지키지 않은 집

집수리 사업은 한 건으로 이기는 게 아닙니다 — 한 집의 무슨 일이든 부르는 '우리 기사님'이 되어 이깁니다. 대부분의 기사는 한 건 하고 그 나머지를 생각하지 않습니다. 먼저 응대하고, 말한 날에 오고, 깔끔하게 일하고, 대하기 편한 사람이, 그 집주인이 다음 잡일에, 그다음에 부르는 사람이고, 이웃에게 이야기하는 상대입니다.

- ✓ 모든 문의를 사장님 상호로 응대 — 영업시간 외에도, 주말에도, 모두의 목록이 폭발 직전인 주에도.
- ✓ 모든 집의 검색 가능한 기록 — “로시 씨 댁, 지난번에 뭐 하고 얼마로 견적했지?”
- ✓ 사장님을 냉장고 문에 붙여 두는 후속 연락 — 그래서 다음 잡일이 생기면, 부르는 건 사장님이지 잃어버린 번호가 아니다.
- ✓ 문의에서 나온 목록 — 일감, 주소, 시기 — 이 세 번 다시 입력되지 않고 곧바로 방문으로 흘러 들어간다.

전화는 가장 좋은 집들을 앗아가는 물건이 아니라, 방문을 예약해 주는 물건이 됩니다 — 그리고 무슨 일이든 부르는 '우리 기사님'으로 사장님을 남겨 둡니다.

04

CHAPTER FOUR

견적은 곧게 — 내 영역을 알라

기사님 견적은 대개 빠릅니다 — 출장비에 목록의 일감 — 하지만 실제로 그 집을 이기는 건 숫자가 아닙니다. 솔직하고, 빠르고, 무엇이 내 영역이고 무엇이 아닌지에 정직한 것입니다.

빠르게 응대

곧게 견적

대부분의 집수리 일은 큰 절차 없이 값 매길 수 있습니다 — 출장비와 목록의 일감. 이기는 건, 다정하고 명확한 견적을 빠르게 돌려주는 것(집주인이 아직 누구에게 맡길지 정하는 사이), 출장비와 요금 방식을 솔직히 밝히는 것, 그리고 — 신뢰를 만드는 것 — 목록의 어떤 일이 손떨 게 아니라 면허 있는 전기 기술자나 배관공의 일이라고 정직하게 말하는 것입니다. 빠르고 명확하고 정직함이 싸고 애매함을 매번 이깁니다.

AI 우선 견적은 이걸 쉽게 만듭니다. AI는 집주인의 목록을 명확하고 빠른 견적으로 바꾸는 걸 돕고, 사장님 일이 아닌 것에 표시를 합니다. 오늘날 실제 집수리 업체에서 그게 어떤 모습인지 보시죠.

- ✓ **목록을 제대로 잡아냅니다.** 문의에서, AI는 일감을 하나씩 짚어 처음 말한 하나만이 아니라 목록 전체를 견적합니다 — 그래서 전부에 맞는 연장을 챙겨 갑니다.
- ✓ **사장님 구조로 견적합니다.** 요금 방식 — 출장비, 단가, 흔한 일감 시세 — 을 넣어 주면, 사장님이 확인해 보내기만 하면 되는 명확하고 빠른 견적을, 아직 선두일 때 초안합니다.
- ✓ **내 영역을 압니다.** 떠맡지 않는 일 — 면허 있는 전기, 면허 있는 배관 — 을 한 번 알려 주면, 사장님을 내 일이 아닌 데로 흘러들게 하는 대신 집주인에게 정직하게 알려 표시합니다.

내 영역을 알라

단골로 만드는 정직함

이 업종의 신뢰를 만드는 것이 이것입니다. 정직한 기사는 제대로 할 수 있는 건 전부 하고, 어떤 일이 면허 있는 전기 기술자나 배관공을 요하면 솔직하게 말합니다 — 몇 푼 더 벌겠다고 무엇에든 위험하게 손대는 뜨내기와 반대입니다. 그 정직함은 잃은 일감이 아닙니다. 그것이 바로 집주인이 나머지 전부를 몇 년이고 사장님에게 믿고 맡기는 당사자입니다. “제대로 할 수 있는 건 목록째 해치우고, 어느 게 면허 있는 전기 기술자의 일인지는 솔직히 말씀드립니다”가, 다 할 수 있는 척하는 것보다 강한 제안입니다.

빠르고 다정함이 싸고 느낌을 이긴다

기사님을 고르는 집주인은 대개 누가 먼저 답하고 편하게 해 줬는지를 기억합니다. 같은 시간 안의, 다정한 한마디와 방문 시간이 담긴 명확하고 빠른 견적이, 사흘 뒤 도착하는 싼 숫자를 이깁니다 — 그때쯤이면 다른 사람에게 맡겼습니다. AI 우선이면, 그 빠른 답장은 밤 9시에 떠올려 하는 일이 아닙니다. 사장님이 연장을 든 사이 그냥 일어나는 일입니다.

그다음, 다들 건너뛰는 대목 — 냉장고 문에 계속 있는 것입니다. 일 끝난 뒤 한마디. “다 됐습니다 — 다음에 뭐든 생기면 언제든지 불러 주세요.” 이 습관 하나가 요금을 낮추는 것보다 더 많은 단골집을 이깁니다.

핵심은 소프트웨어가 아니다

핵심은 기준입니다 — 빠르게 응대하고, 곧게 견적하고, 내 영역을 알고, 말한 날에 오고, 깔끔하게 남기고, 다시 부르는 사람이 되라. 이 기준을 지키는 수첩 든 기사가, 그러지 못하는 앱 든 기사를 이깁니다. AI는 그 기준을 수월하게 만들 뿐입니다.

05

CHAPTER FIVE

겉끄러운 독촉 없이 수금하라

일감을 해냈습니다. 이제 돈을 받아야 합니다 — 그리고 기사님에게 이권 대개 빠지는 부분입니다. 오늘 밤 보내려던 청구서가, 다음 주가 되어도 아직 안 나왔습니다.

그날 입금

청구서 잊음 없이

집수리 사업에서 가장 큰 돈의 누수는 요금입니다 — 안 보낸 청구서, 또는 2주 늦게 나가 집주인이 잊기 쉬워진 청구서입니다. 그날, 그 자리에서, 골목을 나서기 전에 '지금 결제' 링크로 받는 게 요금 인상보다 값집니다 — 그리고 방금 깔끔한 일을 지켜본 집주인이 앞으로 가장 기꺼이 낼 상대입니다.

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

- 1 **그 자리에서 청구.** 일 끝난 순간의 '지금 결제' 링크가 “오늘 밤 보낼게요”를 이깁니다 — 오늘 밤엔 피곤해서 안 되니까요. 골목을 나서기 전에 입금.
- 2 **대신 초안을 잡아 준다.** 청구서는 목록의 일감과 요금 방식에서 스스로 써집니다 — 훑어보고, 손보고, 보내면 몇 초.
- 3 **늦는 사람만 슬쩍 재촉한다.** 그날 안 낸 몇몇에게 다정한 자동 알림이 갑니다 — 사장님의 겉끄러운 전화도, 한 달 내내 미루는 일도 없이.
- 4 **꼭 필요할 때만 어조를 높인다.** 대부분 첫 알림에 결제합니다. 사장님은 끝까지 좋은 사람으로 남습니다.

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

06

CHAPTER SIX

스스로 굴러가는 받은편지함

받은편지함과 메시지는 돈이 조용히 새어 나가고 스트레스가 새어 들어오는 곳입니다.

세 군데에서 온 문의, 목요일을 확인하는 집주인, 자재상 명세서, 견적받고 싶은 일 사진, 후기 알림, 다시 와 줄 수 있냐는 단골집 — 이 모든 게 잡동사니와 뒤섞여, 두 손이 꽉 찬 채 사다리 위에 있는 동안 도착합니다. 한 사장은 밀린 메일 24,000통으로 시작했습니다. “메일 하나 읽으면 그게 묻혀버려요. 다시 찾지도 못하고요.”

AI 우선이면, 그건 전부 사장님이 들여다볼 즈음엔 이미 처리되어 있는 것이 됩니다:

- ✓ **분류됩니다.** 오늘 중요한 세 통이 맨 위로 떠오르고, 이유가 표시됩니다 — “이건 하루치 일을 통째로 맡기고 싶어 하는 새 집입니다.”
- ✓ **초안이 작성됩니다.** 흔한 답장 — “네, 그거 다 됩니다”, “목요일 오전에 갈 수 있어요” — 이 쓰여 대기합니다. 훑어보고, 손보고, 보냅니다.
- ✓ **물으면 답합니다.** “로시 씨 덕 얼마로 견적했지? 목록에 뭐가 남았더라?” — 그러면 즉시 찾아냅니다.

아무도 예상 못 한 대목 — 돈을 지켜준다

AI가 모든 걸 읽기 때문에 짚어냅니다. 한 업체의 말입니다. “잘못 주문할 뻔한 걸 막아서 이미 수백만 원을 아꼈어요 — 잠깐, 과거 일들로 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 집수리 업체에는 사무장이 있습니다. 대개 그건 밤 10시에 서둘러 그 일을 하는 사장님입니다.

한 주

사무 공백에도

한 업체의 사무 담당자가 일주일 휴가를 갔습니다. 사장의 말입니다. “일주일째 사무실에 그 사람이 없는데, 오히려 그 일을 대신 해주는 데 도움이 됐어요.” 버틴 게 아니라 최고의 한 주가 됐습니다 — 후속 연락과 독촉이 그 사람이 멈춘 뒤에도 멈추지 않았으니까요.

아침 브리핑

시동을 걸기 전에. 오늘 일감을 돌기 좋은 순서로, 어느 집에 간다고 확인할지, 어느 견적을 쫓을지, 누구에게 청구 알림을 보낼지, 그리고 다시 들르기로 약속한 그 하나. 커피와 함께 2분 — 그리고 야무진 모습으로 현장에 도착합니다.

스스로 쌓이는 작업 파일

모든 사진, 견적, 일감이 알맞은 집에 알아서 붙습니다 — 그래서 석 달 뒤 다음 일로 전화가 오면, 이력 전체가 거기 있습니다. 지난번에 뭘 했는지, 얼마 받았는지, 목록에 뭐가 남았는지 — 모두 한곳에.

두렵지 않은 서류 작업

견적, 청구서, 영수증, 방문 확인 알림 — 초안이 잡히고, 보내지고, 찾을 수 있는 곳에 보관됩니다. 사장님의 숨씨나 판단을 결코 대신하지 않고 — 그저 밤 10시에 사라지지 않게 막을 뿐입니다.

08

CHAPTER EIGHT

실제보다 두 배 커 보여라

대형 업체가 사장님이 모르길 바라는 비밀이 있습니다. “전문가답게 보이는 것” — 그리고 “집에 들어 믿을 만한 기사님으로 보이는 것” — 의 대부분은 겉모습이고, 겉모습은 이제 거의 공짜입니다.

일인 기사와 오십 대짜리 프랜차이즈가 똑같이 흠잡을 데 없는, 브랜드가 붙은 견적서를 보낼 수 있습니다 — 그리고 똑같은 빠른 답장, 같은 깔끔한 마감 사진, 같은 동네 집주인의 진짜 후기를 보여줄 수 있습니다. 집주인이 그저 믿음직하고 신뢰 가는 누군가를 집에 들이고 싶어 하는 업종에서, 정돈돼 보이고 꼬박꼬박 오는 작은 사장이 대형 업체처럼 신뢰받고 — 계속 붙잡힙니다.

소개 선순환 — 우연이 아니라 의도적으로

- 1 **붙잡기** — 먼저 응대하고, 말한 날에 오고, 깔끔하게 일하고, 대하기 편하라. 그래서 그 집이 여기저기 비교 없이 무슨 일이든 사장님을 부르게.
- 2 **후기** — 집주인이 가장 만족한 순간, 목록을 통째로 해치운 날에 링크와 함께 자동으로 구글 후기를 요청합니다. 후기와 빠른 응답이 순위를 끌어올리고 — 기사를 고르는 집주인은 둘 다에 기댁니다.
- 3 **소개** — “정말로 오는 좋은 기사”는 동네에서 가장 많이 찾는 추천 중 하나입니다. 사장님을 믿음직하다고 본 집주인이 이웃에게, 그 길에, 동네 모임에 이야기합니다. 업종들 중 가장 강한 입소문 망의 하나입니다.
- 4 **재판매** — 이게 게임의 전부입니다. 좋은 집 하나는 한 건이 아니라 앞으로 몇 년치의 모든 잡일입니다. 다음 일, 그다음. 모두 작업 파일에 있습니다. 알맞은 때의 후속 연락 하나가 한 집을 십 년치 일감으로 바꿉니다.

오늘 시작하라 — 기술이 전혀 없어도

목록을 해치운 날에 집주인마다 후기를 요청하고, 언제나 문을 열어 두세요 — “다음에 뭐든 생기면 언제든지 불러주시고, 이웃분들께도 소개해 주세요.” 방금 사장님이 와서 깔끔하게 해치운 집주인이 사장님이 만날 가장 마음이 열린 상대입니다.

09

CHAPTER NINE

30일 전환

위의 모든 것은 효과가 있습니다. 대부분의 기사가 이걸 굴리지 못하는 이유는 한꺼번에 다 하려다 주 중간에 압도되어 옛 방식으로 돌아가기 때문입니다. 그러니 일을 멈추지 말고, 한 번에 한 가지씩.

- 1 **1주차 — 가장 큰 누수부터 막아라: 놓친 전화.** 모든 문의를 응대하고 목록을 확보해, 다정한 답장을 하고 방문을 예약. 이것 하나가 곧바로 이 모든 작업의 값을 뽑기 시작합니다.
- 2 **2주차 — 견적을 고쳐라.** AI가 집주인의 목록을 사장님 구조에서 빠르고 명확한 견적으로 바꾸고 면허 있는 기술자의 일에 표시를 합니다. 사장님이 교정합니다 — 그리고 모든 교정은 AI가 간직하는 배움입니다. 같은 시간 안의 견적, 매번의 후속 연락.
- 3 **3주차 — 수금을 고쳐라.** 그 자리에서 지금 결제 링크로 청구, 늦는 사람에게 자동 알림 — 목줄을 벌기 전까지는 돈과 관련된 모든 것을 사장님이 승인하면서.
- 4 **4주차 — 뒷사무실을 넘겨라.** 분류·초안이 끝난 받은편지함, 돌아가는 아침 브리핑, 스스로 쌓이는 작업 파일과 알림, 자동으로 요청되는 후기, 아는 집들에서 다음 일감을 재촉.

왜 넷 다냐고요? 프로세스 하나는 결코 대단하게 느껴지지 않기 때문입니다. “이거 실화냐” 하는 순간은 셋에서 옵니다 — 그때부터 조각들이 서로 대화하기 시작하니까요. 전화가 방문이 됩니다. 방문이 깔끔한 일이 됩니다. 일이 후기와, 그날의 입금과, 같은 집에서의 다음 잡일이 됩니다.

신뢰 다이얼 — 잠 못 이루지 않고 넘기는 법

새 조수에게 첫날부터 열쇠와 일감을 맡기지 않습니다. 여기서도 마찬가지로:

- 1 **1-2주차: 모든 것을 묻습니다.** 모든 답장, 모든 견적 — “이렇게 보내려는데, 괜찮죠?” 사장님은 승인하고, 교정하고, 가르칩니다.
- 2 **3-4주차: 중요한 것만 묻습니다.** 흔한 답장은 그냥 나갑니다. 돈, 새 집, 그리고 무게가 있는 것 — 견적, 어느 일이 내가 할 일인지 — 은 여전히 사장님의 확인을 받습니다.
- 3 **두 번째 달부터: 예외만 묻습니다.** 이제 알아서 굴러가고, 사장님은 아침 브리핑과 알림만 받습니다. 사장님은 여전히 사장님입니다 — 그저 병목이길 그만두었을 뿐입니다.

자리 잡기 직전에 숨씨 좋은 기사들이 포기하게 만드는 실수들

- ✓ **네 주를 한꺼번에 하기.** 하지 마세요. 한 주에 하나씩. 각각이 다음을 더하기 전에 성과를 쌓습니다.
- ✓ **낮은 절차에 AI 덧붙이기.** 여전히 모든 일감을 옛 소프트웨어에 타이핑하면서 AI더러 “도와달라” 하고 있다면, 요점을 놓친 겁니다. 절차를 다시 그리세요(2장).
- ✓ **거짓 긴급에 손대기.** 미덥잖은 이들은 “오늘 예약”을 씁니다. 사장님에겐 진짜 지렛대 — 집주인 자신의 밀린 일과 사장님의 진짜 빈 시간 — 이 있습니다. “목요일에 가서 목록을 통째로 해치울 수 있어요” — 그 정직한 지렛대를 쓰세요.
- ✓ **요금으로 겨루기.** 시간당 가장 싸다고 파는 순간, 사장님은 미덥잖은 단발꾼입니다. 집주인은 응대하고, 오고, 정직하고 깔끔한 기사에게 돈을 냅니다 — 집을 이기는 건 믿음직함이지, 가장 낮은 숫자가 아닙니다.



내려 놓기 전에

2분 누수 점검

대부분의 기사는 실력이 모자란 게 아닙니다 — 집을 놓치고 있는 겁니다. 사장님 돈은 싼 요금으로 낯선 손님을 이기는 데 있지 않고 — 무슨 일이든 부르는 한 집이 되는 데 있습니다. 좋은 집 하나가 앞으로 몇 년치의 모든 잡일이고 온 동네로의 소개이니깐요. 그게 핵심입니다 — 먼저 응대하고, 오고, 솔직하고 깔끔하게. 솔직해지세요 — 지금 당장 사실인 항목에 체크하세요.

- ✓ 전화 응대가 자주 늦다 — 그 지연이 몇 집을 앗아갔는지 모른다.
- ✓ 집주인 전화가 끊긴 줄도 몰랐고, 그들은 다음 기사에게 맡겼다.
- ✓ “오늘 밤 견적 보낼게요” 해 놓고 며칠을 안 보냈다.
- ✓ 사실은 먼허 있는 기술자의 일이었는데 손을 댄 적이 있다.
- ✓ 늦게 갔거나 아예 안 갔는데 한마디 예고도 없었다.
- ✓ 좋은 집들과 연락을 유지하지 않아서 번호를 잊힌다.
- ✓ 일을 끝내고 일주일 넘게 청구서를 잊고 안 보낸 적이 있다.
- ✓ 견적과 작업 이력이 한곳이 아니라 휴대폰과 머릿속에 있다.
- ✓ 메시지가 스트레스를 주고, 문의가 파묻힌다.
- ✓ 지난 집에서 전화가 오면, 지난번에 뭘 했는지 찾는 데 한참 걸린다.

0-2

탄탄한 운영. 몇 군데만 손보면 더 많은 집의 '우리 기사님'이 됩니다.

3-6

지루한 절반에서 진짜 집들이 새고 있습니다 — 그리고 전부 고칠 수 있습니다. 1주차부터 시작하세요.

7+

사장님, 힘든 일은 다 해놓고 집을 먼저 응대한 사람에게 넘겨주고 있어요. 좋은 소식은, 그게 바로 이제 가장 고치기 쉬운 부분이라는 겁니다.

가장 큰 지렛대는 더 싼 요금이 아니라 — 먼저 응대하고, 말한 날에 오고, 집 하나하나를 앞으로 몇 년치의 모든 잡일과 온 동네로의 소개로 바꾸는 것입니다. 가장 크게 체크한 항목이 당신의 가장 큰 기회입니다. 거기서 시작하세요.

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 — 집주인이 전화한 그 순간 응대해 목록을 통째로 확보하고 방문을 예약하고, 빠르고 명확한 견적을 초안하고 면허 있는 기술자의 일에 표시를 달고, 그 자리에서 지금 결제 링크로 청구하고 늦는 사람을 재촉하고, 모든 집의 이력을 챙기고, 사장님이 꼭 온다는 걸 이미 아는 집주인들에게서 다음 잡일을 재촉하는 AI가 — 이 모든 걸 하나로, 이번 주에 사장님의 집수리 사업에서 일하도록 — 그게 우리가 만드는 것입니다. 이름은

입니다.

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

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

솔직한 한마디: 이걸 망가진 사업을 고쳐주지 않고, 일을 대신 해 주거나 언제 면허 있는 기술자의 일인지 정해 주지도 않습니다 — 그건 여전히 사장님과, 사장님의 숨씨와, 사장님의 판단의 몫입니다. 이것이 고치는 건, 사장님이 해 저문 뒤 공짜로 해온 사무 일입니다.