

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

AI 정비사 핸드북

AI 시대에 정비소를 운영하는 법

— 그리고 운전자가 진짜로 믿는 정비사가 되는 법.

완전한 시스템 · 군더더기 없음 · 자유롭게 공유

THE EVERYTHING

이것부터 읽으세요

10년 전 좋은 정비소를 운영한다는 건 전화로 예약을 받는 사람, 경리, 그리고 셔터를 내린 뒤에도 작업대에서 전표를 쓰고 청구서를 쫓는 일을 뜻했습니다.

오늘날 제대로 세팅한 좋은 정비사는 어떤 운전자의 전화든 걸려온 그 순간에 받습니다 — 손이 기름투성이인 작업 중에도 —, 차를 예약에 넣고, 직접 본 뒤 정직한 견적을 보내고, 한 건의 수리를 그 집안의 모든 차와 그들이 이야기하는 모든 사람으로 바꿉니다 — 반대편 동네의 더 큰 정비소가 아직 음성사서함에 회신하는 동안 말이죠. 그리고 서류 작업에 단 하룻밤도 쓰지 않습니다.

그가 당신보다 똑똑한 게 아닙니다. 진단기를 더 잘 다루는 것도 아닙니다. 그리고 컴퓨터형 인간은 절대 아닙니다 — 우리가 본 최고 중 한 명은 2년 전까지도 기름때 묻은 노트에 일감을 적었습니다. 그는 그저 남들보다 먼저 한 가지를 깨달았습니다: **사업의 지루한 절반** — 전화, 예약, 후속 연락, 정직한 견적, 그 “더 하기 전에 전화드릴게요”, 청구서 — 이제 스스로 굴러갈 수 있다는 것을. 그래서 그는 돈과 평판이 있는 곳에 힘을 쏟았습니다: 곧게 진단하고, 일을 제대로 하고, 운전자가 온 가족을 보낼 만큼 믿는 정비사가 되는 데.

이것은 그가 어떻게 하는지의 핸드북입니다. “복불할 프롬프트 50개” 따위 없습니다. 기술 허풍도 없습니다. 진짜 시스템 — 어떻게 생각할지, 무엇을 어떤 순서로 세울지, 그리고 좋은 정비사들이 감을 잡기 전에 포기하게 만드는 실수들 — 입니다. 처음부터 끝까지 읽으면, 소프트웨어에 한 폰 쓰지 않더라도 지금보다 더 탄탄하고, 더 수익 나고, 더 신뢰받는 정비소를 운영하게 됩니다.

당신의 것으로 남는 것에 대한 솔직한 한마디

여기 있는 어떤 것도 차를 진단하거나, 수리에 무엇이 필요한지 정하거나, 정비소에서의 당신의 기술·손·판단을 대신하지 않습니다. 서류 작업을 짊어질 뿐입니다. 차에 진짜 무엇이 문제인지, 무엇을 지금 해야 하고 무엇이 안전하게 기다릴 수 있는지, 소음이 많은 베어링인지 아무것도 아닌지, 그리고 차를 안전하게 돌려줄 수 있는지 — 그건 당신이 리프트 위에서 판단하는 것이지, 컴퓨터가 지어내는 숫자가 아닙니다. 일을 제대로 하는 것은 당신의 기술입니다. 그리고 운전자에게 정직한 것 — 차에 무엇이 필요한지 분명히 말하고, 청구서를 부풀리려 일을 지어내지 않고, 발견한 추가 작업에 손대기 전에 전화로 OK를 받는 것 — 은 당신에게 남습니다. 그 모든 것이 처음부터 끝까지 당신의 것입니다.

안에 담긴 것

01 새로운 경기장

운전자가 당신을 판단하는 3가지 — 그리고 왜 먼저 받는 것이 차가 리프트에 오르기 전에 이기는가.

02 AI 먼저 생각하기

AI를 낡은 습관에 붙이지 마세요. AI가 모든 것에 먼저 닿도록 정비소를 다시 그리세요.

03 다시는 일감을 놓치지 않기

발이 묶인 운전자를 먼저 받고, 차를 예약에 넣고, 집안의 모든 차로 전화받는 사람이 되세요.

04 곧게 견적내기 — 유령 수리 없이

먼저 진단하고, 지금 할 것과 나중 할 것을 말하고, 추가 작업 전에 OK를 받으세요.

05 어색한 독촉 없이 받기

정직한 견적, 작업 전 승인, 그리고 끝에 깜짝 줄이 없는 청구서.

06 스스로 굴러가는 받은편지함

분류되고, 초안이 잡히고, 당신의 돈을 지켜봅니다 — 일 사이에 읽어주기까지.

07 당신의 디지털 서비스 어드바이저

아침 브리핑, 각 차의 이력, 그리고 스스로 만들어지는 정비 기록.

08 실제보다 두 배 커 보이기

모두 당신의 브랜드로, 정직한 정비사의 증거, 그리고 “당신 정비사는 누구예요?”라는 소개의 플라이휠.

09 30일 전환

한 번에 한 주씩, 신뢰의 다이얼, 그리고 진짜 검사나 점검 기한 — 절대 가짜 “오늘만”이 아니라.

✓ 2분 누수 점검

어디서 운전자를 잃는지 정확히 찾고 — 무엇을 먼저 고칠지.

01

CHAPTER ONE

새로운 경기장

차가 말썽이라 정비소를 전화로 돌리는 운전자는 당신의 보닛 안도, 작업하는 모습도 볼 수 없습니다. 그는 닿을 수 있는 것으로 판단합니다 — 그리고 바로 거기서 대부분의 정비소가 평생 남았을 손님을 조용히 잃습니다.

당신의 손님은 대개 문제를 안고 이동 수단이 없는 운전자입니다 — 차가 안 걸리고, 계기판에 경고등, 신경 쓰이는 소음, 점검이나 검사가 다가오고 — 그리고 결정적으로, 대부분 차를 모릅니다. 그러니 그가 진짜 두려워하는 건 가격이 아닙니다. **바가지 쓰는 것**입니다: 고장을 지어내고, 필요 없는 수리를 팔고, 확인할 수 없는 작업으로 청구서를 부풀리는 정비소. 업계 전체가 그 평판을 짊어지고 있고, 바로 그래서 정직한 정비사가 그토록 크게 이깁니다. 일감은 세 가지를 먼저 맞춘 사람에게 갑니다:

- 1 **받았는가 — 그리고 곧 볼 수 있는가?** 발이 묶이거나 불안한 운전자는 받아주고 곧 차를 볼 수 있는 사람에게 전화합니다. 음성사서함으로 넘기면 그는 다음 정비소에 전화하거나 다른 곳으로 견인됩니다 — 그리고 그 차도, 집안의 모든 차도 함께 떠납니다.
- 2 **나에게 정직할 것인가?** 운전자의 진짜 두려움은 속는 것입니다. 제대로 진단하고, 지금 할 것과 기다릴 것을 분명히 말하고, 일을 지어내지 않는 정비사는 믿지 못하는 더 싼 정비소를 이깁니다 — 싼 곳이 정직한지 알 수 없고, 그게 돈보다 더 무섭기 때문입니다.
- 3 **나를 다시 도로로 돌려줄 것인가?** 그에겐 차가 필요합니다. 빨리 예약하고, 상황을 알려주고, 고쳐서 — 명확하고 정직한 청구서와 함께 — 돌려주는 정비사가 그가 다시는 비교 견적을 돌리지 않을 사람입니다.

셋 중 무엇에 대해서도 이야기하지 않는 걸 눈치채셨나요? 최저 견적입니다. 셋 다 연락 닿는 것, 정직한 것, 그를 다시 움직이게 하는 것 — 부풀리는 정비소가 결코 흥내낼 수 없는 것 — 에 관한 것입니다. 그리고 반대편은 이미 AI로 돌아갑니다. 질문은 AI가 정비소에 들어오느냐가 아니라 — 그것이 당신을 위해 일하느냐, 당신에게 맞서 일하느냐입니다.

좋은 소식은? 기술이 작은 사람 편을 드는 게 처음이라는 겁니다. 큰 프랜차이즈는 위원회, 롤아웃, 교육으로 굴러갑니다. 당신은 화요일에 결정해 금요일에 먼저 받을 수 있습니다. 경기장이 방금 뒤집혔습니다: 리프트 한두 대의 정직한 정비소가 이제 전국 체인처럼 보이고 해낼 수 있습니다 — 고정비 없이, 그리고 운전자가 갓길에 멈춰 있을 때 음성사서함에 걸리는 일 없이.

“하지만 저는 컴퓨터형이 아닌데요”

이걸 가장 잘하는 기술자들도 아닙니다. 우리가 본 가장 빠른 전환자 중 한 명은 26년 경력에 3년 전에야 컴퓨터를 처음 만진 사장입니다. 그의 말: **“맞춤법 신경 쓰지 마. 문법 신경 쓰지 마.”** 메시지를 보내거나 음성을 남길 수 있으면 이 핸드북의 모든 걸 굴릴 수 있습니다. 원하는 걸 말할 수 있는 것이 새로운 요건입니다 — 그리고 정비사는 매일 불안한 운전자에게 무엇이 잘못됐고 얼마 드는지 설명하니, 이미 그걸 잘합니다.

**₩30~80
만**

+ 매달

정비소 관리 소프트웨어가 흔히 청구하는 금액 — 그런데도 입력과 독촉은 당신에게 시킵니다. 한 사장은 팀이 거의 안 쓰는 도구에 월 100만 원을 냈습니다. 이 핸드북의 모든 것은 그 지출을 대체하거나 제 몫을 하게 만듭니다.

당신보다 세 배 큰 체인은 크기 때문에 느립니다. 그게 당신의 틈입니다. 이 핸드북은 그 틈을 통과하는 이야기입니다.

02

CHAPTER TWO

AI 먼저 생각하기

도구 하나 만지기 전에, 이것에 대해 어떻게 생각하는지를 고쳐야 합니다 — 가장 큰 실수는 잘못된 소프트웨어를 사는 게 아니기 때문입니다. AI를 낡은 일하는 방식에 붙이고 왜 아무것도 안 바뀌는지 의아해하는 겁니다.

당신 정비소의 모든 절차는 하나의 전제 위에 세워졌습니다: 사람이 각 단계를 해야 한다는 것. 누군가 전화를 받습니다. 누군가 차를 예약에 넣고 전표를 씁니다. 누군가 부품, 견적, 후속 연락, 검사 안내를 챙깁니다. 당신의 하루 전체가 그 전제로 빚어졌습니다 — 그리고 그 전제는 방금 죽었습니다.

낡은 절차를 자동화하지 마세요. 다시 그리세요 — AI가 모든 것에 먼저 닿고, 당신이 감독하는 형태로. 세 가지 사고의 전환:

전환 하나 — 단계가 아니라 결과를 맡기기

“어떤 버튼을 누를까”를 그만 생각하세요. 이제 당신은 좋은 견습생에게 말하듯 정비소에 말합니다: 결과를 말하고, 단계는 알아서 하게. 한 사장은 카운터에서 메시지 하나로 부품을 주문합니다 — “코롤라에 브레이크 패드랑 디스크 세트 갈게” — 그러면 주문도 경비도 장부도 알아서 정리됩니다.

전환 둘 — AI 먼저, 당신은 나중

AI가 모든 것의 1차 처리를 하고, 당신이 승인·조정·거부합니다. 견적은 당신이 리프트에서 내려오기 전에 쓰여 있습니다. 한 사장은 이렇게 표현했습니다: “열 번 중 아홉 번은 완벽해. 그냥 가 — 응, 전승.” 당신의 일은 40분의 입력이 아니라 10초의 판단으로 줄어듭니다.

전화 셋 — 수정은 투자

보통 소프트웨어는 같은 실수를 영원히 고칩니다. AI는 한 번 고치면 됩니다. 일감은 차를 보기 전엔 절대 확정가를 내지 않는다고, 견적은 항상 지금 할 것과 안전하게 기다릴 것을 나눈다고, 리프트에서 찾은 추가 작업은 하기 전에 반드시 전화로 OK를 받는다고 말하면 — AI가 답합니다: **“이제부터 기억하세요.”** 모든 수정이 쌓입니다. 여섯 달 뒤엔 당신처럼 견적내고, 당신처럼 쓰고, 당신의 규칙을 압니다 — 당신이 한 번 가르쳤으니까요.

다시 상상하기 연습

정비소를 둘러보며 모든 상호작용에 한 가지를 물으세요: “만약 AI가 이걸 먼저 만진다면 어떨까?”

상호작용	낡은 방식	AI 먼저
당신이 차 밑에 있는 동안 운전자가 멈춰 서서 전화	음성사서함. 그는 다음 정비소에 전화하거나 다른 곳으로 견인.	응대하고 안심시키고, 차를 예약에 넣고, 문제를 기록 — 당신이 리프트에서 내려올 즈음엔 명확한 방향.
검사나 점검이 다가옴	안내를 잊고, 그는 체인으로 흘러감.	당신 이름으로 안내 전송 — “고객님 차 검사가 다가옵니다, 잡아드릴까요?”
공급처 가격표 업데이트가 들어옴	200통 메일 아래 묻힘. 다음 견적에 옛 부품가.	추출해 당신 단가에 반영 — “패드랑 필터 인상, 견적 조정 완료.”
일이 끝남	차를 돌려주고, 후속은 결코 안 보냄.	정비 기록, 리뷰 요청, 다음 점검과 집안 다른 차 준비.

여기서부터 각 장은 이 연습을 정비소의 한 부분에 적용한 것일 뿐입니다.

03

CHAPTER THREE

다시는 일감을 놓치지 않기

당신에게 가장 크게 들고 가장 덜 아픈 누수부터 시작합니다 — 청구서를 결코 못 보니까요.

정비소 문의는 상하기 쉽고 종종 패닉입니다. 차가 안 걸리거나 경고등이 뜬 운전자는 받아주고 곧 볼 수 있는 사람에게 전화하고, 안 받는 정비소는 다시는 그에게서 연락받지 못합니다. 전화는 당신이 손을 기름투성이로 차 밑에 있는 아침 8시에 울립니다. 음성사서함으로 넘어갑니다. 그 운전자는 다음 정비소에 전화하고 차를 예약에 넣고, 이제 그 차도 — 배우자의 차도, 회사 차도, 그가 말했을 모든 사람도 — 다른 누군가의 것입니다. 사라졌고, 이 한 건만이 아니라 종종 집안 전체의 정비가 몇 년치, 받은 사람에게 넘어갑니다.

먼저 받은 사람

이 차를 얻는다

문제를 안은 운전자는 받아주고 곧 볼 수 있는 사람에게 전화합니다 — 이미 고치기로 정했고, 그저 누구에게 할지 고를 뿐입니다. 놓친 전화는 미룬 매출이 아닙니다 — 차, 그리고 종종 그 뒤 집안의 모든 차가 받은 사람에게 넘어가는 겁니다. 그리고 느린 응대는 검색 순위를 끌어내려 다음 건까지 잃게 합니다.

음성사서함은 그해의 충성 고객이 죽는 곳입니다. AI 먼저 해법은 더 큼니다 — 문의 하나가 사실 두 가지 문제이기 때문입니다.

문제 하나 — 받지 못한 전화

AI 접수원이 당신 정비소 이름으로, 24시간, 긴장한 운전자에게 차분하고 안심되는 목소리로 받아, 모든 세부를 잡습니다 — 차, 증상, 언제 시작됐는지, 달릴 수 있는지 견인이 필요한지, 점검인지 검사인지 고장인지 — 당신이 차 밑에 있거나 잘 때도. 그리고 일감을 이기는 일을 합니다: 매번 먼저 받아, 다른 곳이 음성사서함일 때 차를 예약에 넣는 정비소가 당신이 되게 합니다.

문제 둘 — 아무도 붙잡지 못한 손님

정비소는 한 건의 수리로 이기지 않습니다 — 집안이 모든 차를 맡기는 정비사가 되고, 누군가 “당신 정비사는 누구예요?”라고 묻는 순간 친구에게 대는 이름이 됨으로써 이깁니다. 대부분의 정비소는 일을 하고 그 나머지를 생각하지 않습니다. 먼저 받고, 차에 무엇이 필요한지 정직하고, 고쳐서 돌려주는 사람이, 그 운전자가 다음 차를 가져오고 온 가족과 동료 절반을 보내는 상대입니다.

- ✓ 모든 전화를 당신 정비소 이름으로 응대 — 영업시간 외에도, 주말 고장도, 배우자 차로 전화하는 단골도.
- ✓ 모든 차의 검색 가능한 기록 — “김 씨 코롤라, 지난번에 뭐 했지? 그리고 점검·검사 안내가 필요한 손님은 누구지?”
- ✓ 중요한 사람들 앞에 당신을 지키는 후속 연락과 안내 — 다음 점검이나 다음 문제 때 전화받는 게 체인이 아니라 당신이 되도록.
- ✓ 전화에서 온 일감 정보 — 차, 번호판, 증상 — 이 세 번 다시 입력되지 않고 바로 작업 지시서로 흐름.

전화는 충성 고객을 잃게 하는 것이 아니라 차를 예약에 넣는 것이 되고 — 당신을 집안의 모든 차로 전화받는 정비사로 지킵니다.

04

CHAPTER FOUR

곧게 견적내기 — 유령 수리 없이

견적은 정비사가 일 전체가 담고 선 신뢰를 얻거나 잃는 곳입니다 — 운전자는 무엇이 잘못됐는지 못 보고, 이해 못 하고, 청구서를 부풀리려 일을 지어낼까 봐 겁에 질려 있으니까요. 이걸 제대로 하면 다시는 비교 견적을 안 돌리는 정비사가 됩니다.

먼저 진단, 그다음 곧 게

그리고 유령 수리 없이

대부분의 차 일감은 전화로 제대로 값을 못 냅니다 — 봐야 합니다. 정직한 수는 대략의 방향, 그다음 “가져오세요, 손대기 전에 뭐가 필요한지 정직하게 말씀드릴게요”입니다. 그다음 업계를 만들거나 부수는 것: 지금 해야 할 것(위험하거나 발이 묶이게 함)과 안전하게 기다릴 것을 나누고, 일을 지어내지 않고, 리프트에서 찾은 추가 작업은 하기 전에 전화로 OK를 받는 것. 부풀리는 정비소는 필터, 플러싱, 유령 소음을 팝니다. 정직한 정비소는 “브레이크는 1만 5천 km 더 갑니다”라고 말하고 차에 필요한 것만 합니다. 그 정직함이 사업 전부입니다.

이게 이 업계의 진실입니다: 운전자는 수리가 진짜인지 판단할 수 없습니다 — 그래서 당신이 진짜인지를 판단합니다. 모든 정직한 대답, 모든 “그건 기다려도 돼요, 아직 돈 쓰지 마세요”, 견적가대로 나오는 모든 일감이, 부풀리는 정비소가 결코 흥내낼 수 없는 그 하나를 쌓습니다. 그게 다음 차를 가져오게 하고, 가족을 보내게 합니다.

AI 먼저 견적은 정직함을 수월하게 합니다: AI가 차를 들이고 곧게 견적내는 걸 돕습니다. 오늘날 진짜 정비소에서의 모습은 이렇습니다.

- ✓ **값이 아니라 점검을 잡습니다.** 전화에서 AI가 차와 증상을 잡아 예약에 넣습니다 — “봐드리고 뭐가 필요한지 정직하게 말씀드릴게요” — 전화로 숫자를 찍는 대신.
- ✓ **당신의 구조에서 견적냅니다.** 과거 일감을 먹이면 공임과 부품가를 배우고 — 필수와 나중을 나눈 명확한 견적을 써서, 아무것도 부풀린 것처럼 보이지 않게 합니다.
- ✓ **쉬운 말로 씁니다.** 차를 모르는 사람이 진짜 이해하는 견적 — 뭐가 잘못됐고, 뭐가 필요하고, 뭐가 안 필요한지 — 이 불안한 운전자를 평생 고객으로 바꿉니다.

“그건 기다려도 돼요 — 아직 쓰지 마세요”

그들을 붙잡는 정직함

이게 이 업계의 신뢰 제조기입니다: 부풀리는 정비소는 다섯 군데 잘못을 찾아 다합니다. 정직한 정비사는 같은 차를 보고 말합니다 “브레이크는 아직 넉넉해요, 소음은 아무것도 아니고, 점검만 하면 돼요 — 돈 아끼세요”. 그건 그에게 그 매출을 잃게 합니다. 그리고 손님을 10년, 거기에 배우자의 차, 회사 차, 그가 말하는 모든 사람을 얻게 합니다. 운전자에게 차에 무엇이 안 필요한지 말하는 건 어떤 할인보다 강한 세일즈입니다 — 그리고 그게 바로 집안 전체와 “내 정비사 꼭 써봐” 소개를 데려옵니다.

추가 작업 전에 OK를 받는 건 걸림돌이 아니라 — 세일즈입니다

리프트에서 뭔가 추가를 찾으려면 — 고착된 캘리퍼, 찢어진 부트 — 수는 하기 전에 전화하는 겁니다: 뭔지, 얼마지, 지금 해야 하는지 기다려도 되는지. 잘 전달하면 그건 걸림돌이 아니라 — 승인 안 한 일을 결코 안 하고 청구서에 깜짝 줄을 안 올린다고 운전자에게 말하는 겁니다. “이걸 찾았어요, 이런 거고 이 정도 들어요 — 결정하세요”가 당신의 정직함을, 그가 평생 갖는 모든 차를 맡기는 이유로 바꿉니다.

그리고 다들 건너뛰는 부분 — 손님 앞에 머무는 것. 몇 달 뒤 한 통: “코롤라 곧 다음 점검이고, 검사도 다가와요 — 둘 다 잡아드릴까요?” 그 한 습관이 단가를 낮추는 것보다 더 많은 재방문을 얻습니다. AI 먼저에선 그 안내가 당신이 기억하는 게 아닙니다. 그냥 일어나는 것입니다.

소프트웨어가 핵심이 아닙니다

기준입니다: 곧게 진단하고, 지금 할 것과 기다릴 것을 말하고, 일을 지어내지 않고, 추가 전에 OK를 받는 것. 그 기준을 지키는 노트의 정비사가 청구서를 부풀리는 앱의 정비사를 이깁니다. AI는 그저 정직한 기준을 수월하게 할 뿐입니다.

05

CHAPTER FIVE

어색한 독촉 없이 받기

일은 끝났습니다. 이제 받아야 합니다 — 정비소에선 대개 정직한 견적이 지켜지는 것, 끝에 깜짝 줄이 없는 것, 그리고 이따금 시작 전에 운전자가 숫자를 알아야 하는 큰 수리입니다.

청구서에 깜짝 없음

견적이 청구서

운전자에게 해줄 수 있는 가장 안심되는 일은 청구서를 견적과 맞추는 것 — 그리고 추가가 나왔다면 하기 전에 이미 예라고 했게 하는 것입니다. 끝의 깜짝 줄이야 말로, 일이 공정했어도 손님이 바가지 썼다고 느끼고 다시는 안 오게 하는 것입니다. 큰 수리에선 시작 전 승인된 명확한 견적 — 크면 부품 주문 계약금 — 이 모두를 명확히 합니다. 예측 가능하고 정직한 청구는 공정할 뿐 아니라, 다음 차를 맡기고 가족에게 추천받는 당신의 가장 강한 이유입니다.

독촉은 시스템 문제지 사람 문제가 아닙니다. 시스템을 고치면 그 어색한 대화를 다시는 안 합니다.

- 1 **작업 전 승인된 견적.** 운전자가 예라고 안 한 건 아무것도 안 합니다 — 그러니 청구서는 결코 충격이 아닙니다.
- 2 **큰 부품 주문엔 계약금.** 큰 수리에선 부품 주문 계약금이 일감을 확보하고 당신을 보호합니다 — 깔끔하게, 미리, 합의로.
- 3 **손대기 전에 추가를 알림.** 리프트에서 뭔가 찾으려면, 작업이 진행되기 *전에* 운전자가 얼마고 왜인지 듣습니다. 전화지, 청구서에서의 매복이 아닙니다.
- 4 **필요할 때만 어조를 높임.** 대부분 한두 번 넋지에 납니다. 당신은 끝까지 좋은 사람으로 남습니다.

돈은 돈입니다: 여기가 처음에 AI를 짧은 줄로 잡는 유일한 곳입니다. AI가 초안을 잡고, 당신이 승인합니다 — 한 달간 제대로 맞추는 걸 볼 때까지.

06

CHAPTER SIX

스스로 굴러가는 받은편지함

받은편지함은 돈이 조용히 새고 스트레스가 스며드는 곳입니다.

부품 공급처 명세, 예약을 확인하는 운전자, 차 언제 되냐 묻는 단골, 검사 안내에 대한 답장, 봐달라는 계기판 경고등 사진, 리뷰 알림, 다음 문제를 안은 옛 손님 — 모두 스팸에 섞여, 당신이 손을 못 쓰고 차 밑에 있는 동안 들어옵니다. 한 사장은 2만 4천 통의 밀린 메일로 시작했습니다: “한 통 읽으면 사라져요. 다시 찾지도 못했어요.”

AI 먼저에선 받은편지함이 당신이 볼 즈음엔 이미 처리된 것이 됩니다:

- ✓ **분류됨.** 오늘 중요한 세 통이 맨 위로 떠, 이유가 표시됩니다 — “이건 지난번 브레이크를 짚어준 단골, 예약하고 싶답니다.”
- ✓ **초안 잡힘.** 일상 답장 — “네, 검사 목요일에 됩니다”, “차 됐어요, 합계입니다” — 쓰여 대기 중. 훑고, 조정하고, 보냅니다.
- ✓ **요청 시 답변.** “로시 씨 클러치 얼마로 견적냈지, 계약금 들어왔나?” — 즉시 찾습니다.

아무도 예상 못 하는 부분 — 당신 돈을 지킵니다

AI가 다 읽으니 여러 가지를 잡아냅니다. 한 사업자: “잘못 주문한 제품으로 벌써 수백만 원 아꼈어요 — 잠깐, 과거 일감 보니 이거 원하시죠, 라고 했어요.” 다른 곳은 공급처가 실수로 50% 어긋난 청구를 한 걸 — 지불 전에 자동으로 짚어냈습니다.

07

CHAPTER SEVEN

당신의 디지털 서비스 어드바이저

모든 정비소엔 서비스 어드바이저가 있습니다. 대개 당신이고, 밤 10시에 서둘러 하고 있죠.

한 주

사무 관리자 없이

한 사업체의 사무 담당이 한 주 휴가를 갔습니다. 사장: “한 주 사무실에 그 사람이 없었는데, 그게 그 사람 일을 하는 데 도움이 됐어요.” 결국 가장 강한 주 중 하나가 됐습니다 — 주를 버텨낸 게 아니라, 최고의 하나 — 예약도 안내도 독촉도 그 사람이 멈춰도 멈추지 않았으니까요.

아침 브리핑

셔터를 올리기 전에: 오늘의 차 순서대로, 어느 게 리프트에 물리지 않게 부품을 쫓아야 하는지, 어느 손님에게 견적으로 전화할지, 어느 검사·점검 안내를 보낼지, 큰 일감 계약금을 누구에게 독촉할지, 그리고 잊으면 무슨 그 하나 — 재고 없는 부품, 점심까지 약속한 차. 커피 한 잔과 2분 — 그리고 견습생도 압니다.

스스로 만들어지는 차 이력

모든 일감, 견적, 사진이 알맞은 차와 손님에 스스로 매달립니다 — 그래서 전화가 오면 전체 이력이 거기 있습니다. 지난 번 뭘 했는지, 지켜보라 표시한 게 뭔지, 얼마 청구했는지, 다음은 언제인지 — 모두 한곳에. 그래서 처음부터 다시 진단하지 않고, 손님을 잊은 것처럼 보이지도 않습니다.

두려움 없는 서류 작업

견적, 작업 지시서, 정비 기록, 청구서 — 쓰이고, 보내지고, 찾는 곳에 보관되고, 혹시 문제가 되면 어떤 작업을 하고 승인받았는지 정확히 보여주려 거기 있습니다. 결코 당신의 진단이나 차에 얹은 손을 대신하지 않습니다 — 그저 사라지지 않게 막을 뿐입니다.

08

CHAPTER EIGHT

실제보다 두 배 커 보이기

큰 체인이 당신이 모르길 바라는 비밀: “전문가처럼 보이는 것”의 — 그리고 “바가지 안 씌우는 정비사처럼 보이는 것”의 — 대부분은 보여주기와, 보여주는 것은 이제 거의 공짜입니다.

리프트 한 대 정비소와 50대 체인이 똑같이 명확하고 브랜드가 박힌 견적을 보낼 수 있습니다 — 똑같은 빠른 응대, 똑같은 쉬운 설명, 그리고 잘 챙김받았다고 느낀 운전자들의 똑같은 진짜 리뷰를 보일 수 있습니다. 운전자가 확인할 수 없는 것에 안전과 지갑을 맡기는 업계에서, 정돈돼 보이고, 빨리 받고, 정직하게 설명하는 작은 사람이 큰 체인처럼 신뢰받고 — 집안의 모든 차로 불잡힙니다.

소개 플라이휠 — 우연이 아니라 의도적으로

- 1 **불잡기** — 먼저 받고, 정직하고, 그를 도로로 돌려보내, 운전자가 비교 견적 없이 다음 차를 가져오는 정비사가 되기.
- 2 **리뷰 받기** — 손님이 가장 기쁜 순간, 고쳐지고 바가지 안 쓰고 떠나는 날, 자동으로 링크와 함께 구글 리뷰를 청하기. 리뷰와 빠른 응대는 검색 순위를 올리고 — 정비사를 고르는 운전자는 둘 다에 강하게 기댁니다. 찾는 게 하나, 당신이 정직하다는 증거니까요.
- 3 **소개받기** — “당신 정비사는 누구예요?”는 가장 신뢰받는 질문 중 하나입니다. 사람들은 믿을 정비사를 간절히 찾고, 찾는 순간 모두에게 말합니다. 한 건을 정직하게 하면 손님 하나가 아니라 — 배우자의 차, 회사 차량, 동네 절반을 얻습니다.
- 4 **재판매** — 이게 게임 전부입니다. 차는 영원히 점검이, 해마다 검사가, 다음 수리가 필요합니다. 한 집엔 세 대가 있습니다. 정직한 한 건은 수리가 아니라 온 가족의 몇 년치 정비입니다. 모두 차 이력에 있습니다. 알맞은 때의 안내가 한 건을 평생 고객으로 바꿉니다.

오늘 시작하세요 — 기술 제로 여도

손님이 만족해 떠나는 날 모두에게 리뷰를 청하고, 늘 문을 열어두세요 — “때 되면 알려드릴게요, 가족분도 보내주세요.” 바가지 대신 정직하게 막 대접받은 운전자는 당신이 만날 가장 열린 상태입니다.

09

CHAPTER NINE

30일 전환

위의 모든 것이 작동합니다. 대부분의 정비사가 이걸 못 돌리는 이유는 한꺼번에 다 하려다 일 도중 압도되어 옛 방식으로 돌아가기 때문입니다. 그러니: 한 번에 하나씩, 일을 멈추지 않고.

- 1 **1주차 — 가장 큰 누수를 막기: 놓친 전화.** 모든 전화 응대하고 차를 잡고, 발이 묶인 운전자를 안심시키고 예약에 넣고 — 검사·점검 안내를 내보내기. 이걸 곧바로 전체 노력의 본전을 뽑기 시작합니다.
- 2 **2주차 — 견적을 고치기.** AI가 점검을 잡고 당신 구조에서 필수와 나중을 나눈 공은 견적을 씁니다. 당신이 고치고 — 각 수정은 AI가 지키는 교훈. 확정기 전에 진단, 추가 작업 전에 OK, 각 일감 후 후속.
- 3 **3주차 — 받기를 고치기.** 견적과 맞는 청구서, 큰 부품 주문 계약금, 손대기 전 승인된 추가, 자동 안내 — 돈 관련 모든 걸 줄을 얻을 때까지 당신이 승인.
- 4 **4주차 — 사무를 넘기기.** 받은편지함 분류·초안, 아침 브리핑 가동, 차 이력과 정비 기록 스스로 생성, 리뷰 자동 요청, 다음 점검과 집안 다른 차 추적.

왜 넷 다? 한 절차는 결코 대단해 보이지 않기 때문입니다. 셋에서 “우와” 순간이 옵니다 — 그때 조각들이 서로 말하기 시작하니까요. 전화가 예약이 됩니다. 예약이 정직하게 견적내고 제대로 한 일감이 됩니다. 일감이 리뷰, 지불, 그리고 같은 집안에서 온 다음 차가 됩니다.

신뢰의 다이얼 — 잠 안 잃고 넘기는 법

새 견습생에게 첫날 브레이크 일을 안 맡깁니다. 여기도 같습니다:

- 1 **1~2주차: 모든 걸 묻습니다.** 모든 메일 초안, 모든 견적 — “이거 보낼게요, 괜찮죠?” 당신이 승인하고, 고치고, 가르칩니다.
- 2 **3~4주차: 중요한 걸 묻습니다.** 일상 답장은 그냥 나갑니다. 돈, 신규 손님, 무게 있는 모든 것 — 견적, 진단, 리포트에서 찾은 추가 수리 — 는 여전히 당신의 끔덕임을 거칩니다.
- 3 **둘째 달부터: 예외를 묻습니다.** 이제 굴러가고, 당신은 아침 브리핑과 알림을 받습니다. 당신은 여전히 사장 — 그 저 병목이 아니게 됐을 뿐입니다.

좋은 정비사가 감 잡기 전에 그만두게 하는 실수들

- ✓ **네 주를 한꺼번에 하기.** 마세요. 주에 하나. 각각이 다음을 더하기 전에 승리를 새깁니다.
- ✓ **AI를 옛 절차에 붙이기.** 아직도 모든 일감을 같은 옛 소프트웨어에 치고 AI에게 “도와줘”라 하면 요점을 놓친 겁니다. 절차를 다시 그리세요(2장).
- ✓ **가짜 긴급을 붙잡기.** 필요 없습니다 — 진짜 검사·점검 기한이나, 기다리면 안 되는 진짜 안전 문제는 움직일 정직한 긴급입니다: “검사가 이번 달입니다, 합시다.” 가짜 “오늘만”은 고장을 지어내는 정비소로 보이게 할 뿐입니다.
- ✓ **가격으로 경쟁하기.** 최저가로 이긴 순간, 진단을 건너뛰고 청구서를 부풀리는 정비소와 경쟁하는 겁니다 — 그리고 운전자의 진짜 두려움은 바가지지 단가가 아닙니다. 운전자는 안전과 돈을 맡길 정비사에게 냅니다 — 정직한 사람이 집안의 모든 차를 이기지, 최저 견적이 아닙니다.



이걸 내려놓기 전에

2분 누수 점검

대부분의 정비사는 기술이 모자란 게 아니라 — 운전자를 잃고 있습니다. 당신의 돈은 집안이 모든 차를 맡기는 정비사가 되는 데 있습니다. 정직한 한 건은 몇 년치 정비이고 가족 전체의 차니까요. 그게 신호입니다: 먼저 받고, 정직하고, 도로로 돌려보내고, 결코 청구서를 부풀리지 마세요. 정직하게 — 지금 해당되는 것에 체크하세요.

- ✓ 자주 늦게 받는다 — 그리고 그 지연이 차 몇 대를 잃게 했는지 모른다.
- ✓ 모르는 새 전화가 음성사서함으로 넘어갔고, 그는 다음 정비소를 예약했다.
- ✓ 검사나 점검을 안내 안 해 단골이 체인으로 흘러갔다.
- ✓ 안 본 차에 전화로 확정가를 냈다가 — 손실을 삼켰다.
- ✓ 내 건적이 필수와 나중을 안 나눠, 부풀리는 것처럼 보일 수 있다.
- ✓ 먼저 전화 안 하고 추가 작업을 했다가 — 손님이 청구서에서 매복당했다 느꼈다.
- ✓ 옛 손님 앞에 머물지 않아, 다음 점검은 남이 한다.
- ✓ 내 건적과 이력이 머리와 노트에 있지, 한곳에 없다.
- ✓ 받은편지함이 스트레스라, 중요한 것 — 재고 없는 부품, 점심까지의 차 — 이 묻힌다.
- ✓ 손님이 정확히 무슨 작업을 하고 뭘 승인했냐 물으면, 한참 걸린다.

0~2

탄탄한 배. 몇 가지 조정이면 더 많은 집안이 모든 차를 맡기는 정비사입니다.

3~6

지루한 절반에서 충성 고객을 잃고 있습니다 — 다 고칠 수 있습니다. 1주차부터 시작하세요.

7+

보세요, 당신은 숙련되고 정직한 일을 하면서 손님을 먼저 받은 사람에게 넘깁니다. 좋은 소식: 그게 바로 지금 가장 고치기 쉬운 겁니다.

가장 큰 지렛대는 더싼 가격이 아니라 — 먼저 받고, 철저히 정직하고, 각 차를 몇 년치 집안의 차로 바꾸는 것입니다. 가장 큰 체크가 가장 큰 기회입니다. 거기서 시작하세요.

저희가 대신 세팅해 드릴까요?

이 핸드북의 모든 걸 직접 만들 수 있습니다 — 시간과 인내가 있다면 그래야 합니다. 많은 분이 그렇게 합니다. 그냥 되어 있는 게 낫다면 — 운전자가 전화한 순간 당신 전화를 받고, 발이 묶인 손님을 안심시키고 차를 예약에 넣고, 집 안을 돌아오게 하는 검사·점검 안내를 보내고, 필수와 나중을 나눈 곳은 견적을 쓰고, 손대기 전 모든 추가 작업을 운전자의 OK를 위해 알리고, 무엇을 하고 승인받았는지 정확히 보여주는 차 이력을 지키고, 당신이 챙긴 모든 손님의 다음 점검과 집안 다른 차를 추적하는 — 모두 하나로, 이번 주 당신 정비소에서 돌아가는 — 그게 저희가 만드는 것입니다. 이름은 입니다.

- ✓ 14일 무료 체험. 언제든 해지. 고정 계약 없음, 함정 없음.
- ✓ 중요한 것 — 견적, 청구서, 손님 메시지 — 은 당신이 먼저 보지 않고는 결코 나가지 않습니다.
- ✓ Microsoft Teams와 이미 쓰는 도구 안에 삽니다.

the-everything-app.com 에서 당신 일감으로 돌아가는 걸 보세요 — 보기만 하는 데 카드 필요 없음.

솔직한 한마디: 이걸 망가진 사업을 고치지 않고, 차를 진단하지도, 수리를 판단하지도, 차에 뭐가 필요한지 정하지도 않습니다 — 그건 여전히 당신, 당신의 눈, 그리고 일에 얽은 당신의 손입니다. 이게 고치는 건 해 진 뒤 공짜로 해온 사무 일입니다.