

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

AI 방역·해충구제 플레이북

AI 시대에 방역·해충구제업을 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 방역업체를 제대로 운영하려면 전화를 받는 사람, 장부를 보는 사람이 따로 있어야 했고, 그러고도 현장을 오가는 차 안에서 종이 쪽지에 출동비와 인건비, 약제값을 계산해야 했습니다.

오늘날에는 제대로 세팅한 1인 방역 기술자가 놀란 손님의 모든 전화를 받아내고, 건너편 동네의 트럭 열 대짜리 업체보다 더 반듯하게 견적을 내고 더 빨리 수금합니다 — 게다가 그 열 대짜리 업체보다 더 많은 단발 일을 정기 관리 계약으로 바꿉니다. 그러면서도 서류 작업에 밤을 쓰는 일이 없습니다.

그 사장이 사장님보다 머리가 좋은 게 아닙니다. 방제를 더 잘하는 것도 아니고, 컴퓨터를 잘 다루는 사람은 더더욱 아닙니다 — 우리가 본 최고의 기술자 중 한 명은 2년 전만 해도 주소석 메모지에 일감 값을 적던 사람이었습니다. 그는 남들보다 먼저 한 가지를 깨달았을 뿐입니다. **사업의 지겨운 절반** — 전화 응대, 견적, 현장 보고서, 청구서, 임대인과 관리사무소와 보험사 독촉, 위생·방제 기록 — 이제 이 모든 것이 알아서 굴러갈 수 있다는 것ですよ. 그래서 그는 돈이 되는 곳, 즉 연장과 현장, 그리고 겁먹은 손님을 오래 남는 고객으로 바꾸는 일에 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 기술자들이 포기하게 만드는 실수들 — 을 담았습니다. 처음부터 끝까지 읽으면, 소프트웨어에 단 한 톨을 쓰지 않더라도 지금보다 더 탄탄하고 수익성 높은 방역업체를 운영하게 될 것입니다.

무엇이 여전히 사장님 뒤편에 대한 솔직한 이야기

이 안내서의 어떤 내용도 집이 흰개미 없는 상태라고 약속하거나, 건물이 이상 없다고 인증하거나, 어떤 약제를 얼마의 농도로 쓸지 정해 주지 않습니다 — 그리고 이것은 현장에서의 사장님 점검, 사장님의 면허, 또는 약제 라벨의 지시를 결코 대신하지 않습니다. 이것이 말하는 것은 행정 업무입니다. 목재가 멀쩡한지는 기술의 문제이고, 점검 보고서가 정직하게 말할 수 있는 것은 판단의 문제이며, 누가 비용을 무는지는 법적 문제이고, 어떤 약제를 어느 비율로 쓰는지 라벨과 면허가 정합니다. 모두 처음부터 끝까지 사장님의 몫입니다.

이 안에 담긴 것

01 새로운 경기장

겉먹은 손님이 사장님을 판단하는 3가지 — 그리고 왜 현장에 닿기도 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 패닉 전화를 받아 진정시키고 — 모든 영업시간 외 일감을 음성사서함이 아니라 확실히 잡아낸다.

04 차고를 나서기 전에 견적을 내라

왜 정직한 값에는 점검이 필요한가 — 그리고 AI가 출동 전에 일감을 어떻게 선별하는가.

05 걸끄러운 독촉 없이 수금하라

소유주, 세입자, 임대인, 관리사무소, 매수인, 상가 — 알맞은 청구서를 알맞은 지불자에게, 당신 대신 독촉까지.

06 스스로 굴러가는 받은편지함

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

07 당신의 디지털 사무장

아침 브리핑, 스스로 쌓이는 작업 파일, 그리고 말끔히 정리되는 위생·방제 기록.

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 정기 계약을 흘리고 있는지 정확히 찾아내고 — 무엇부터 고칠지 알려준다.

01

CHAPTER ONE

새로운 경기장

걸레받이를 타고 올라가는 흰개미 흙길을 방금 발견한 사람, 아이들 트램펄린 옆의 말벌집을 본 사람, 새벽 6시에 주방을 가로질러 쏟아지는 바퀴벌레 떼를 본 사람은 — 사장님이 좋은 기술자인지 알 길이 없습니다. 그들은 손닿는 것으로 사장님을 판단합니다 — 그리고 바로 거기서 대부분의 방역업체가 한 해의 가장 좋은 일감을 소리 없이 놓칩니다.

방역 기술자를 원하며 잠에서 깨는 사람은 없습니다. 전화가 울리는 건 무언가가 *잘못됐기* 때문입니다 — 게다가 무언가가 기어다니고 있죠. 그들은 겁먹었고, 좀 역겹고, 그 상태에서는 거의 비교하지 않습니다. 누군가 받을 때까지 검색 목록을 따라 차례로 전화를 겁니다 — 그리고 일감은, 그 뒤의 정기 관리 계약까지, 다음 세 가지를 가장 먼저 해내는 업체에게 돌아갑니다:

- 1 **정말로 전화를 받고 — 손님을 진정시켰는가?** 겁먹은 손님은 전화를 받고 “이건 우리가 처리하겠습니다”는 인상을 주는 첫 업체에 맡깁니다. 음성사서함으로 넘어가면 이미 다음 번호를 누르고 있습니다 — 대부분 메시지를 남기지 않습니다.
- 2 **차분하게 응대하고 차를 출발시켰는가?** “사람 보내서 해결해 드리겠습니다”라고 말하고 정말 그러는 사람이 그 일감을 차지합니다 — 그리고 분기 정기 관리 계약, 흰개미 시공, 또는 그 뒤의 연간 계약까지. 패닉 전화는 작은 일이 아니라 — 오래 가는 정기 계약으로 들어가는 오디션입니다.
- 3 **당신과 일하기가 수월했고, 미덥게 들렸는가?** 실제 동네 주소, 보여줄 수 있는 면허, 브랜드가 붙은 차량, 그리고 보고 난 뒤 내미는 서면 작업 범위. 분무기 하나 들면 누구나 간판을 거는 업종에서, 수월하고 뒤통수 쪽이 정기 계약과 다음 전화를 가져갑니다.

이 셋 중 어느 것도 무엇에 관한 게 아닌지 눈치채셨나요? 분무기를 얼마나 능숙하게 다루는가. 세 가지 모두 연락이 닿는가, 차분한가, 행정 업무를 굴리는가에 관한 것입니다 — 하루 종일 현장 일을 마친 뒤 사장님이 가장 싫어하는 바로 그 일들이죠. 그리고 아무도 말해주지 않는 대목이 있습니다. 상대방은 이미 AI로 돌아가고 있습니다. 문제는 AI가 방역업에 들어오느냐가 아니라 — 그것이 사장님을 위해 일하느냐, 사장님에게 맞서 일하느냐입니다.

좋은 소식이 있습니다. 기술이 소규모 업체의 편을 드는 건 이번이 처음입니다. 이 업종을 사들이는 대형 업체는 위원회를 열고, 도입 절차를 밟고, 교육 프로그램을 돌립니다. 사장님은 화요일에 결정해서 금요일이면 모든 전화를 받을 수 있습니다. 경기장이 막 뒤집혔습니다. 작고, 빠르고, 연락 닿는 기술자가 이제 전국구 브랜드처럼 보이고 전국구 브랜드처럼 일할 수 있습니다 — 그들의 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, 놀란 손님을 날마다 달래는 방역 기술자들은 이미 그걸 잘합니다.

30만~100만

원, 매달 그 이상

대부분의 현장 작업관리·견적 소프트웨어가 청구하는 금액입니다 — 그러고도 타이핑과 현장 기록은 여전히 사장님에게 시킵니다. 어떤 사장은 한 달에 100만 원, 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 사장님의 세 배인 업체가 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 점검 내용을 정리하고 견적을 타이핑합니다. 누군가 관리사무소에 누가 낼지 전화합니다. 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 유능한 조수에게 말하듯 사업에 말합니다. 결과를 말하면, 단계는 알아서 짜냅니다. 어떤 사장은 자재상 카운터에서 메시지 하나로 재고를 주문합니다 — “응우옌 흰개미 건에 쓸 베이트 스테이션이랑 약제 원액 2리터 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 일반 해충 견적에는 출동비가 붙는다고, 독일바퀴(바퀴벌레) 건에는 언제나 2주 뒤 재방문을 잡아야 한다고, 그리고 점검하기 전엔 절대 확정가를 약속하지 않는다고 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
새벽 6시에 패닉 전화가 온다	음성사서함. 먼저 받은 업체에게 일감을 빼앗김.	응대하고 진정시키고, 세부사항을 기록하고, 점검 예약 — 아침이면 정기 계약 견적까지 초안 완료.
자재상에서 약제가 잘못 온다	현장에서 알아채고, 카운터에 항의하고, 시공 일정을 놓침.	해당 작업에 표시되고, 자동으로 재주문 — 또 어긋날 때만 사장님에게 알림.
공급처 단가표 업데이트가 도착한다	200통의 메일에 묻힘. 다음 견적에 옛 단가.	추출해서 사장님 단가에 반영 — “약제 원액과 모니터링 스테이션, 여섯 개 항목 인상됨.”
작업이 끝난다	청구서는 “오늘 밤”. 정기 계약 제안은 영영 없음.	차에서 청구서 발송. 아직 공포가 생생할 때 정기 계약 제안.

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.

방역업에서 가장 값나가는 일감은 오전 10시에 정중한 문의로 오지 않습니다. 그것은 패닉으로 옵니다 — 벽체 안에서 발견된 흰개미, 뒷문 위의 말벌집, 위생 점검을 앞둔 카페 주방을 가로지르는 바퀴벌레 — 그리고 사장님이 현장에 있거나, 운전 중이거나, 잠든 사이에 옵니다. 차 안에서 전화가 진동합니다. 그대로 끄줍니다. 그 전화 건 손님은 — 오늘 분무한 건, 다음 주 흰개미 시공, 그 뒤의 정기 계약까지 — 목록의 다음 업체에게 전화합니다. 사라졌습니다.

3건 중 1건

전화가 그냥 끊긴다

보통의 업체는 걸려온 전화의 약 3분의 1을 놓칩니다 — 마루 밑에 손을 넣고 있거나, 이미 다른 현장에 있느라. 이게 잔인한 건, 겁먹은 손님은 거의 비교하지 않기 때문입니다. 알려진 바로는 다섯 중 넷은 음성 메시지를 남기지 않고 — 그냥 다음 번호로 겁니다 — 몇 분 안에 성사율이 절벽처럼 떨어집니다. 놓친 전화는 미뤄진 판매가 아니라 — 판매를, *그리고 그 뒤의 정기 계약까지*, 경쟁자에게 넘겨준 것입니다. 게다가 검색 순위까지 끌어내려 다음 것마저 앗아갑니다.

벽 속에 흰개미가 있는 손님은 음성 메시지를 남기지 않습니다. 다음 업체에 전화합니다. 음성사서함은 한 해의 가장 좋은 일감이 죽으러 가는 곳입니다. AI 우선의 해법은 더 큼니다 — 전화는 사실 두 개의 문제이기 때문입니다.

문제 하나 — 받지 못한 전화

AI 접수원이 사장님 업체의 이름으로 하루 24시간 응대하고, 통화에서 차분하고 자연스럽게 들리며, 모든 세부사항을 기록합니다 — 무엇을 봤는지, 어디인지, 어떤 건물인지, 누가 내는지 — 사장님이 아직 잠들어 있거나 마루 밑에 있는 동안에요. 그리고 정기 계약을 따내는 바로 그 일을 합니다. 공포가 생생할 때 손님을 진정시킵니다. 방금 겁먹은 손님이야말로 “그럼 이대로 유지합니다”라는 말에 가장 마음을 여는 순간이기 때문입니다.

문제 둘 — 지키지 못한 약속

놓친 전화의 나머지 절반은 아무도 적어두지 않은 약속입니다. “이번 주에 사람 보내 드릴게요.” “월요일에 관리사무소에 전화드릴게요.” AI는 그 약속을 기록하고 끝날 때까지 독촉합니다 — 사장님이든, 손님이든.

- ✓ 모든 전화를 사장님 업체의 이름으로 응대 — 새벽 6시에도, 일요일에도, 온 동네 방역 전화가 한꺼번에 울리는 봄철 첫 따뜻한 주에도.
- ✓ 모든 통화의 검색 가능한 기록 — “출동비랑 누가 내는지에 대해 우리가 뭐라고 합의했지?”
- ✓ 약속은 수첩이나 14시간 근무를 마친 하루 끝의 기억이 아니라, 사장님을 독촉해 주는 곳에 남습니다.
- ✓ 통화에서 나온 작업 정보 — 해충, 건물, 접근 경로, 지불자 — 가 세 번 다시 입력되지 않고 곧바로 작업으로 흘러 들어갑니다.

전화는 가장 좋은 일감을 앗아가는 물건이 아니라, 그 일감을, 그리고 그 뒤의 정기 계약을 예약해 주는 물건이 됩니다 — 새벽 6시에도, 두 손이 짝 차 있을 때도.

04

CHAPTER FOUR

차고를 나서기 전에 견적을 내라

방역업에는 다른 업종에 없는 견적의 함정이 있습니다. 전화로 “얼마예요?”에 대한 정직한 답은 흔히 “보기 전엔 말씀드릴 수 없어요”인데 — 사장님 입에서 그 말이 나오면 얼버무리는 것처럼 들릴 수 있다는 것이죠.

확정가 없음

전화로는

아직 건물도, 해충도, 얼마나 번졌는지도 못 봤습니다. 벤치를 따라 몇 마리 개미, 주방을 뒤덮은 독일바퀴, 벽 속의 지중 흰개미 군체, 한 채 전체 경계(띠) 시공은 작업도 약제도 천차만별입니다 — 그리고 얼마나 심한지는 점검하기 전엔 알 수 없습니다. 전화로 내는 확정가는 추측일 뿐입니다. 높게 부르면 일감을 잃고, 낮게 부르면 손해를 떠안거나 문 앞에서 “추가금”을 들이밀어 신뢰와 후기를 함께 태워버립니다.

그래서 정직한 업체는 구성은 자신 있게 견적하고 숫자는 정직하게 미룹니다. 출동비 또는 점검비, 발견한 것에 맞춘 시공, 그 해충이 실제로 요구하는 재방문, 그리고 재시공 보증 기간. 보지도 않고 부르는 정찰 가격은 자신감이 아니라 — 초보의 신호입니다.

AI 우선 견적은 이걸 쉽게 만듭니다. AI가 출동 전에 일감을 선별합니다. 오늘날 실제 방역업체에서 그게 어떤 모습인지 보시죠.

- ✓ **올바른 질문을 먼저 던집니다.** 통화에서 AI는 값을 실제로 좌우하는 것들을 짚어 나갑니다 — 해충 종류, 건물 규모와 구조, 얼마나 자리를 잡았는지, 그리고 누가 소유주이고 누가 내는지 — 그래서 사장님은 “어쩌면”이 아니라 진짜 일감으로 차를 뚫습니다.
- ✓ **당신의 구조로 값을 냅니다.** 과거 일감을 넣어주면 출동비, 인건비, 미터당 경계 시공 단가, 정기 계약 요금을 익혀 — 지킬 수 없는 숫자가 아니라 정직한 상한·하한 범위를 줍니다.
- ✓ **당신이 빠뜨린 걸 잡아냅니다.** 지치지 않으니 두 번째 바퀴벌레 재방문, 연간 흰개미 모니터링, 그리고 임대 건물 시작 전에 임대인의 동의가 필요하다는 사실을 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 일감에서 배웠기 때문에 “거의 제 숫자랑 똑같이” 나왔습니다.

현장 서면 작업 범위는 요식이 아니라 — 판매다

정직한 값은 현장에서 무엇을 발견하느냐에 달렸으니, 요령은 지금 출발하되 값은 현장에서 서면으로, 시공 시작 전에 확정하는 것입니다. 제대로 설명하면 이건 지연이 아니라 — 사장님이 일을 시작한 뒤 값을 두 배로 올리는 사람이 아니라 는 걸 불안한 손님에게 알려주는 신호입니다. “시공 전에 현장에서 서면으로 작업 범위를 드립니다”라는 말은 사장님의 정직함을 손님이 사장님을 고른 이유로 바꿉니다.

그다음, 다들 건너뛰는 대목 — 후속 연락입니다. 이틀 뒤 메시지 하나. “시공이랑 분기 정기 관리 계약 견적 잘 받으셨는지 확인차 연락드려요.” 이 메시지 한 통이 단가를 낮추는 것보다 더 많은 일감을 따냅니다. AI 우선에서는 후속 연락이 사장님이 들어야 할 습관이 아닙니다. 그냥 저절로 일어나는 일입니다.

핵심은 소프트웨어가 아니다

핵심은 기준입니다. 출발 전에 선별하고, 보지 않은 확정가는 절대 부르지 말고, 현장에서 서면으로 남기고, 매번 후속 연락하라. 이 기준을 지키는 수첩 든 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 방역업에서 이걸 고객 하나에 청구서 하나처럼 간단한 경우가 드뭅니다.

누가 내나?

분무 전에 물어라

전화 건 사람이 늘 비용을 내는 사람은 아닙니다. 세입자의 관리 소홀로 생긴 건 대개 세입자 몫이고, 입주 때부터 있었거나 건물에 딸린 문제는 임대인·관리회사 몫이며, 공용부 — 현관, 정원, 지붕 속 공간 — 는 관리사무소(입주자대표회의) 몫일 수 있고, 한 세대 안의 일은 소유주 몫이며, 매매 전 흰개미 점검은 매수인 몫이고, 카페나 창고는 사업체 몫입니다. 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.

- 출동 전에 지불자로 분류하라.** 첫 질문 — “본인 소유세요, 세입자세요, 임대인·관리회사인가요, 관리사무소 건인가요, 매수인이세요, 아니면 상가·식당인가요?” — 이 차고를 나서기 전에 청구서, 서류, 추가 판매를 결정합니다.
- 작업이 끝나는 순간 알맞은 지불자에게 청구하라.** 차에서 한 문장. “월슨 건 청구서는 관리사무소로 보내.” 정기 계약이나 연간 계약이면 합의된 주기에 자동으로 청구되니, 아무도 기억할 필요가 없습니다.
- 현장에서 카드로 받아라.** 문 앞의 카드 결제나 “지금 결제” 링크가 “계좌번호는 여기”보다 빨리 수금되고 — 3일·7일·14일째의 알림은 알아서 발송됩니다.
- 꼭 필요할 때만 어조를 높여라.** 대부분 한두 번의 알림에 결제합니다. 사장님은 끝까지 좋은 사람으로 남습니다.

돈은 돈입니다. 초반에 AI를 짧은 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

받은편지함은 돈이 조용히 새어 나가고 스트레스가 새어 들어오는 곳입니다.

공급처 명세서, 약제 물질안전보건자료(MSDS), 퇴거 후 방제를 누가 승인하는지 묻는 관리인, 인도 전 흰개미 점검 기록을 독촉하는 시공사, 식당 거래처의 위생 감사 임박, 단가표 업데이트 — 이 모든 게 잡동사니와 뒤섞여, 한 손엔 분무기, 한 손엔 손전등을 들고 마루 밑에 있는 동안 도착합니다. 한 매장 관리자는 밀린 메일 24,000통으로 시작했습니다. “메일 하나 읽으면 그게 묻혀버려요. 다시 찾지도 못하고요.”

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

- ✓ **분류됩니다.** 오늘 중요한 메일 세 통이 맨 위로 떠오르고, 이유가 표시됩니다 — “이건 관리사무소가 지붕 속 방제를 승인한 거예요.”
- ✓ **초안이 작성됩니다.** 흔한 답장 — “네, 매매 전 흰개미 점검 합니다”, “이번 주말까지 예약이 꽉 찼어요” — 이 쓰여 대기합니다. 훑어보고, 손보고, 보냅니다.
- ✓ **물으면 답합니다.** “그 카페 월 정기 관리 얼마로 견적 냈지?” — 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 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 방역업체에는 사무장이 있습니다. 대개 그건 밤 10시에 서둘러 그 일을 하는 사장님입니다.

+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 흰개미 건이 공급처의 약제를 기다리는지, 어느 패닉 전화를 정기 관리 계약으로 바꿔야 하는지, 누구에게 수금 독촉을 할지, 잊으면 발목 잡힐 그 한 가지. 커피와 함께 2분 — 그리고 사장님 조수도 압니다.

스스로 쌓이는 작업 파일

모든 사진, 견적, 청구서, 점검 보고서, 메일이 알맞은 작업에 알아서 붙습니다 — 그래서 여덟 달 뒤 손님이 같은 건물로 다시 전화하면, 이력 전체가 거기 있습니다. 패닉 전화, 시공 내역, 사장님이 기록한 해충 유인 조건, 재시공 보증 조건, 관리사무소가 승인한 메일 — 모두 한곳에.

두렵지 않은 서류 작업

흰개미 점검 보고서, 그날 손이 닿은 곳과 닿지 못한 곳의 기록, 사용한 약제의 안전 정보, 상가 거래처의 위생 관리 기록 — 챙기라고 알려주고, 작업에 맞춰 기록하고, 찾을 수 있는 곳에 보관합니다. 사장님을 위해 지어내지 않고, 현장에서의 사장님 점검을 결코 대신하지 않으며 — 그저 사라지지 않게 막을 뿐입니다.

08

CHAPTER EIGHT

실제보다 두 배 커 보여라

대형 업체가 사장님이 모르길 바라는 비밀이 있습니다. “전문가답게 보이는 것”의 대부분은 겉모습이고 — 겉모습은 이제 거의 공짜입니다.

트럭 한 대짜리 방역 기술자와 50명짜리 업체가 똑같이 흠잡을 데 없는, 브랜드가 붙은 견적서와 점검 보고서를 보낼 수 있습니다 — 그리고 똑같은 실제 주소와 면허를 보여줄 수 있습니다. 손님은 어느 쪽인지 구분하지 못합니다 — 그래서 신경 쓰는 소규모 업체가 대형 업체처럼 대우받고, 대형 업체처럼 신뢰받고, 그렇게 값을 매길 수 있습니다.

소개 선순환 — 우연이 아니라 의도적으로

- 1 **붙잡기** — 작업 전체를 쉽고, 뚝뚝하고, 명확하게 만들어, 냉장고에 사장님 번호를 붙여두고 철마다 다시 부르게 합니다.
- 2 **후기** — 그들이 가장 기뻐하는 순간, 다시 집을 되찾고 기어다니는 것이 멎은 직후에 링크와 함께 자동으로 구글 후기를 요청합니다. 후기와 빠른 응답이 사장님을 순위에서 끌어올리고 — 겁먹은 손님은 그것에 크게 기뻐합니다.
- 3 **소개** — 한 세대에 해 준 시공이 그 건물의 다음 세대로 이어지고, 한 관리인에게 배폰 호의가 그들의 모든 건물로 이어지며, 한 부동산 중개인이 매매 전 흰개미 점검을 잇달아 물어다 줍니다.
- 4 **재판매** — 이게 게임의 전부입니다. 한 번의 분무가 분기 정기 관리 계약이 되고, 흰개미 점검이 시공과 연간 모니터링 갱신이 되며, 카페가 위생 관리 연간 계약이 됩니다. 모두 통화와 작업 파일에 있습니다. 알맞은 때 — 다음 철이 오기 전 — 의 알림 하나가 한 번의 패닉 일감을 오래 가는 정기 계약으로 바꿉니다.

오늘 시작하라 — 기술이 전혀 없어도

만족한 손님마다 차를 정리하기 전에 후기를 요청하고, 사다리를 여는 그 한 질문을 언제나 던지세요 — “이렇게 심해지기 전에, 다음 철이 오기 전에 저희가 다시 봐 드릴까요?” 방금 그 일을 겪은 손님이 사장님이 만날 가장 마음이 열린 사람입니다.

09

CHAPTER NINE

30일 전환

위의 모든 것은 효과가 있습니다. 대부분의 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: 전화.** 모든 전화 응대와 진정, 모든 패닉 일감 확보, 약속 자동 추출. 이것 하나가 곧바로 이 모든 작업의 값을 뽑기 시작합니다.
- 2 **2주차 — 견적을 고쳐라.** AI가 사장님의 구조에서 일감을 선별하고 정직한 범위를 주면, 사장님이 교정합니다 — 그리고 모든 교정은 AI가 간직하는 배움입니다. 이틀 후 후속 연락까지 붙은 현장 서면 작업 범위, 그리고 매번 제안하는 정기 계약.
- 3 **3주차 — 수금을 고쳐라.** 알맞은 지불자에게 알맞은 청구서, 정기·연간 계약의 주기 청구, 현장 카드 결제, 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 위생·방제 기록, 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 일감이 됩니다. 일감이 정기 계약이 됩니다. 정기 계약이 청구서와 후기가 됩니다.

신뢰 다이얼 — 잠 못 이루지 않고 넘기는 법

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

- 1 **1-2주차: 모든 것을 묻습니다.** 모든 메일 초안, 모든 청구서 — “이렇게 보내려는데, 괜찮죠?” 사장님은 승인하고, 교정하고, 가르칩니다.
- 2 **3-4주차: 중요한 것만 묻습니다.** 흔한 답장은 그냥 나갑니다. 돈, 신규 고객, 그리고 법적 무게가 있는 것 — 점검 보고서, 재시공 보증 — 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 좋은 기술자들이 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).
- ✓ **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. 방역 일은 한가해지지 않습니다 — 그저 해충이 바뀔 뿐입니다.



내려놓기 전에

2분 누수 점검

대부분의 방역 기술자는 실력이나 시간이 모자란 게 아닙니다 — 오래 가는 정기 계약을 상 위에 남겨두고 있는 겁니다. 보통의 1인 업체는 한 해에 약 1,200건을 처리하지만, 그중 새 일은 대략 셋 중 하나뿐입니다 — 나머지 둘은 이미 판 정기 관리 계약을 이행하는 방문입니다. 그게 핵심입니다. 돈은 단발 일을 더 많이 하는 데 있지 않고, 따낸 단발 일을 정기 계약, 흰개미 모니터링, 상가·식당 연간 계약으로 바꾸는 데 있습니다. 단발 일은 따내는 비용이 버는 것보다 크고 — 그 뒤의 정기 계약이 사업의 전부입니다. 솔직해지세요 — 지금 당장 사실인 항목에 체크하세요.

- ✓ 영업시간 외와 봄철 성수기에 전화를 자주 놓치고 — 그게 몇 건의 일감을 앗아갔는지 모른다.
- ✓ 패닉 전화가 음성사서함으로 넘어갔는데 전화가 울린 줄도 몰랐다.
- ✓ 점검하기 전에 전화로 확정가를 준 적이 있다 — 아니면 안 준다고 일감을 잃은 적이 있다.
- ✓ 견적을 보낸 뒤 늘 후속 연락을 하지는 않는다.
- ✓ 훌륭한 단발 일을 해놓고, 정기 계약을 제안하는 대신 손님이 그냥 사라지게 둔다.
- ✓ 누가 실제로 내는지 — 소유주, 세입자, 임대인, 관리사무소, 매수인, 상가 — 확정하기 전에 작업을 시작한 적이 있다.
- ✓ 점검이나 위생·방제 서류를 마지막 순간까지 미룬다.
- ✓ 흰개미 점검과 정기 계약을 전화가 울리기 시작해야 밀어붙인다 — 철이 오기 전에 미리 하지 않는다.
- ✓ 받은편지함이 스트레스를 주고, 중요한 게 묻힌다.
- ✓ 작년 일감으로 손님이 전화하면, 세부사항을 찾는 데 한참 걸릴 것이다.

0-2

탄탄한 운영. 몇 군데만 손보면 날아갑니다.

3-6

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

7+

사장님, 힘든 일은 다 해놓고 오래 가는 정기 계약을 다음에 전화 받는 사람에게 넘겨주고 있어요. 좋은 소식은, 그게 바로 이제 가장 고치기 쉬운 부분이라는 겁니다.

가장 큰 지렛대는 더 많은 잠재고객이 아니라 — 이미 따낸 전화를 1년 내내 돈을 내는 정기 계약으로 바꾸는 것입니다. 가장 크게 체크한 항목이 당신의 가장 큰 기회입니다. 거기서 시작하세요.

마지막으로 하나

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 6시에 전화를 받아 손님을 진정시키고, 모든 패닉 일감을 확보하고, 일감을 선별해 정직한 범위를 내고, 청구서를 알맞은 지불자에게 보내고, 위생·방제 기록을 챙기고 돈을 독촉하며, 단발 일을 정기 계약으로 바꾸는 AI가 — 이 모든 걸 하나로, 이번 주에 사장님의 방역업체에서 일하도록 — 그게 우리가 만드는 것입니다. 이름은 **the-everything-app**입니다.

- ✓ 14일 무료 체험. 언제든 해지. 약정도, 계약도 없음.
- ✓ 중요한 것 — 견적, 청구서, 고객 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, 집을 흰개미 없는 상태로 만들거나, 해충이 영영 사라졌다고 약속하거나, 건물이 이상 없다고 인증하지도 않습니다 — 그건 여전히 사장님과, 사장님의 현장 점검과, 사장님의 면허의 몫입니다. 이것이 고치는 건, 사장님이 해 저문 뒤 공짜로 해온 사무 일입니다.

THE EVERYTHING · 현장 사업을 위한 실전 안내서 · 자유롭게 공유 가능