

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

AI 외벽 미장 플레이북

AI 시대에 외벽 미장 사업을 꾸리는 법

— 그리고 집의 얼굴을 맡길 만하다고 집주인이 믿는 미장공이 되는 법.

완결된 시스템 · 군더더기 없음 · 자유롭게 공유 가능

THE EVERYTHING

먼저 읽어 주세요

10년 전만 해도 외벽 미장 사업을 제대로 하려면 전화를 받는 사람, 장부를 보는 사람이 따로 있어야 했고, 그러고도 현장을 오가는 트럭 안에서 종이 쪽지에 벽과 공법과 몇 회 바를지를 계산해야 했습니다.

오늘날에는 제대로 세팅한 솜씨 좋은 미장공이 집주인의 문의를 받은 그 순간 응대하고, 벽으로 가서 바탕을 읽고, 거기에 맞는 공법으로 곧게 견적하고, 외벽 하나를 다음 일감과 건축업자의 꾸준한 물량으로 바꿉니다. 건너편 동네의 더 큰 업체가 아직 음성 메시지를 되돌려 주는 사이예요. 그러면서도 서류 작업에 밤을 쓰는 일이 없습니다.

그 사람이 사장님보다 머리가 좋은 게 아닙니다. 흠손 솜씨가 더 좋은 것도 아니고, 컴퓨터를 잘 다루는 사람은 더더욱 아닙니다 — 우리가 본 최고 중 한 명은 2년 전만 해도 미장 포대 뒷면에 공정을 적던 사람이었습니다. 그는 남들보다 먼저 한 가지를 깨달았을 뿐입니다. **사업의 지루한 절반** — 문의 응대, 후속 연락, 정직한 견적, 바탕과 밀작업 메모, 기성 청구, 청구서 — 이제 이 모든 것이 알아서 굴러갈 수 있다는 것어요. 그래서 그는 돈과 평판이 있는 곳에 힘을 쏟았습니다. 벽 앞에서 밀작업과 바름과 양생을 제대로 하는 일, 그리고 집의 겉모습 전체를 맡길 만하다고 집주인이 믿는 미장공이 되는 일예요.

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

무엇이 여전히 사장님 뒀인지에 대한 솔직한 이야기

이 안내서의 어떤 내용도 벽을 어떻게 바를지 정하거나, 바탕이 무엇을 필요로 하는지 판단하거나, 사장님의 솜씨나 현장에서의 벽 읽기를 대신하지 않습니다 — 그리고 이것은 사장님의 흠손 잡은 손이나 마감을 잡는 방식을 결코 대신하지 않습니다. 이것이 맡는 것은 행정 업무입니다. 그 벽에 어떤 공법이 맞는지 — 시멘트 미장인지, 수지계 미장인지, 벽돌·블록·단열보드 위의 텍스처 마감인지 — 바탕에 밀작업이 얼마나 필요한지, 각 층을 얼마나 양생시킬지, 어디에 신축 줄눈을 넣을지는 컴퓨터가 지어낸 숫자가 아니라 사장님이 현장에서 내리는 판단입니다. 평평하고 얼룩 없이 갈라지지 않는 마감으로 만드는 것은 사장님의 기술이고, 집주인에게 솔직한 것 — 습기 있는 벽이나 움직이는 벽에는 정리되기 전까지 바르지 않고, 보지 않은 벽은 견적하지 않는 것 — 은 사장님의 뒀으로 남습니다. 모두 처음부터 끝까지 사장님의 뒀입니다.

이 안에 담긴 것

01 새로운 경기장

집주인이 사장님을 판단하는 3가지 — 그리고 왜 먼저 응대하는 것이 벽에 닿기도 전에 일감을 따내는가.

02 AI 우선으로 생각하라

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

03 다시는 일감을 놓치지 마라

집주인에게도 건축업자에게도 먼저 응대하고, 벽을 예약하고, 모든 벽을 함께 하는 상대가 되라.

04 곧게 견적하라 — 벽이 정한다

보고 매긴 가격, 그 바탕에 맞는 공법, 그리고 왜 전화 한 통의 확정가가 위험 신호인가.

05 쫄끄러운 독촉 없이 수금하라

계약금, 기성 청구, 그리고 청구서로 들이미는 게 아니라 작업 전에 나누는 변경 이야기.

06 스스로 굴러가는 받은편지함

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

07 당신의 디지털 사무장

아침 브리핑, 스스로 쌓이는 작업 파일, 그리고 바탕과 시공 기록.

08 실제보다 두 배 커 보여라

모든 것에 붙은 브랜드, 갈라지지 않는 마감의 증거, 그리고 온 동네와 건축업자 소개 선순환.

09 30일 전환

한 번에 한 주씩, 신뢰 다이얼, 그리고 진짜 공정을 쓰는 법 — 거짓 “오늘만”이 아니라.



2분 누수 점검

어디서 집주인과 건축업자를 놓치고 있는지 정확히 찾아내고 — 무엇보다 고칠지 알려준다.

01

CHAPTER ONE

새로운 경기장

집을 새로 단장하려고 미장공을 찾아 전화를 돌리는 집주인은 사장님의 지난 벽들을 볼 수 없습니다 — 바름을 어떻게 잡는지 지켜볼 수도 없고요. 손닿는 것으로 판단할 뿐입니다 — 그리고 바로 거기서 대부분의 미장공이 한 해의 가장 좋은 일감을 소리 없이 놓칩니다.

사장님 손님은 대개 낡은 벽돌이나 블록 위를 발라 집의 겉모습 전체를 바꾸고 싶은 집주인입니다 — 돈 대비 겉모습이 가장 크게 바뀌는 일이죠 — 여기에 신축과 증축의 외벽 마감에 필요한 건축업자가 더해집니다. 그리고 집주인이 정말 두려워하는 건, 인계 때는 완벽해 보였다가 1년 뒤에 갈라지고, 들뜨고, 떨어지는 미장 — 집 얼굴에 생기는, 눈에 띄고 고치기 비싼 사고입니다. 일감은 다음 세 가지를 가장 먼저 해내는 곳에게 돌아갑니다:

- 1 **응대하고 — 곧은 방향을 찢는가?** 먼저 전화를 받아 벽을 아는 것처럼 들린 미장공이 일감을 탄다. 흠손을 잡고 있어 꿇기게 두면 다음 미장공에게 걸고 — 다음 벽도 응대한 그 사람에게 맡긴다.
- 2 **떨어지지 않고 갈라지지 않을까?** 집주인의 진짜 두려움은 나중에 나오는 들뜸·갈라짐·떨어짐이다. 바탕을 읽고, 밀작업을 하고, 그 벽에 맞는 공법을 쓰고, 양생시키고, 신축 줄눈을 제대로 넣는 미장공이 그걸 다 건너뛰는 싼 사람을 이긴다 — 갈라지는 건 집주인의 외벽이니까.
- 3 **벽에 뭐가 필요한지 솔직히 말해줄까?** 어떤 벽은 보수나 바탕 처리가 먼저 필요하다. 습기 있는 벽이나 움직이는 벽에는 흠손을 대기 전에 진실을. 집주인은 벽을 읽는 사람과 그냥 발라놓고 가려는 사람을 구별한다.

이 셋 중 어느 것도 무엇에 관한 게 아닌지 눈치채셨나요? 가장 싼 가격. 세 가지 모두 연락이 닿는가, 벽을 읽는가, 보이지 않는 기본을 제대로 하는가에 관한 것입니다 — 긴 하루 끝에 가장 건너뛰기 쉬운 바로 그것들이죠. 그리고 상대방은 이미 AI로 돌아가고 있습니다. 문제는 AI가 미장에 들어오느냐가 아니라 — 그것이 사장님을 위해 일하느냐, 사장님에게 맞서 일하느냐입니다.

좋은 소식이 있습니다. 기술이 소규모 업체의 편을 드는 건 이번이 처음입니다. 대형 미장 업체는 위원회를 열고, 도입 절차를 밟고, 교육 프로그램을 돌립니다. 사장님은 화요일에 결정해서 금요일이면 먼저 응대할 수 있습니다. 경기장이 막 뒤집혔습니다 — 작고 꼼꼼히 밀착업과 양생을 하는 미장공이 이제 전국구 업체처럼 보이고 그렇게 일할 수 있습니다. 그들의 간접비 없이, 게다가 집을 단장하고 싶은 집주인이 음성사서함에 걸리지 않고요.

“그런데 저는 컴퓨터를 잘 못 다뤄요”

이걸 가장 잘 하는 작업자들도 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 벽과 마감과 계획을 날마다 설명하는 미장공은 이미 그걸 잘합니다.

**월 30만
~100만**

원, 그 이상도

현장관리 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 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 벽과 공법과 바를 횡수를 봅니다. 누군가 자재, 기성 청구, 후속 연락을 챙깁니다. 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 보조공에게 말하듯 사업에 말합니다. 결과를 말하면, 단계는 알아서 짜냅니다. 어떤 사장은 자재상 카운터에서 메시지 하나로 채웁니다 — “응우옌 외벽에 쓸 미장 모르타르랑 메시 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 바탕 확인과 밀착업, 그 벽에 맞는 공법, 각 층, 층 사이의 양생, 그리고 신축 줄눈을 반드시 짚는다고, 그리고 보지 않은 벽에는 확정 숫자를 주지 않고 습기 있는 벽이나 움직이는 벽에는 정리되기 전까지 바르지 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
벽에 있는 사이 집주인이 전화한다	음성사서함. 다음 미장공에게 빼앗김.	응대하고 선별하고, 벽 예약 — 아침이면 바탕과 공법을 담은 공은 어림 숫자.
건축업자가 인계 날짜에 맞춰 바름 단계가 필요하다	전화를 못 받고, 다른 팀에 건다.	응대하고 공정을 메모, 도장공과 인계가 버티도록 바름 단계를 끼워 넣는다.
공급처 단가표 업데이트가 도착한다	200통의 메일에 묻힘. 다음 견적에 옛 단가.	추출해서 단가에 반영 — “미장 모르타르와 메시 인상, 견적 조정.”
일감 하나가 끝난다	사진은 전화기 안, 후속 연락은 안 보냄.	외벽 사진을 저장하고, 후기를 요청하고, 다음 벽과 건축업자의 다음 현장을 쫓는다.

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 농침부터 시작합시다 — 청구서를 볼 일이 없기 때문입니다.

미장 리드는 상하기 쉽습니다. 몇 군데에서 견적을 받는 집주인은 먼저 응대하고 벽을 아는 것처럼 들린 곳에 맡기고, 느린 곳은 다시 연락이 오지 않습니다 — 공정을 안은 건축업자는 전화를 받아 바름 단계를 끼울 수 있는 곳을 고릅니다. 문의는 오후 4시, 사장님이 두 손 가득 흠손질을 하는 사이에 진동합니다. 그대로 끊깁니다. 그 집주인은 다음 미장공에게 걸어 맡기고, 이제 그가 외벽을 바릅니다 — 그리고 집주인이 소개하는 건축업자도 다른 사람에게 갑니다. 사라졌습니다 — 이 한 건만이 아니라, 어쩌면 그 집주인과 그 거리, 그 건축업자가 안은 모든 벽까지요.

먼저 응대

가 벽을 이긴다

집을 단장하고 싶은 집주인은 전화를 받고 벽을 읽을 것 같은 곳에 겁니다. 건축업자는 바름 단계를 끼울 수 있는 곳에 겁니다. 농침 문의는 미뤄진 매출이 아니라 — 그 일감을, 그리고 대개는 그 거리와 건축업자의 꾸준한 물량을, 응대한 곳에 건넨 것입니다. 게다가 느린 응대는 검색 순위까지 끌어내려 다음 것마저 앗아갑니다.

음성사서함은 한 해의 가장 좋은 일감이 죽으려 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 미덥게 들리며, 모든 세부사항을 기록합니다 — 벽, 대략의 면적과 높이, 재질(벽돌, 블록, 단열보드), 원하는 마감, 집 단장인지 건축업자의 한 단계인지 — 사장님이 벽에 있거나 잠든 사이에요. 그리고 일감을 따내는 바로 그 일을 합니다. 매번 먼저 응대합니다. 그래서 다른 곳이 음성사서함에 있는 사이 일감을 예약하는 미장공은 사장님입니다 — 그리고 건축업자의 날짜에 표시를 달아 아무것도 놓치지 않습니다.

문제 둘 — 아무도 쌓지 않은 관계

미장 사업은 외벽 하나로 이기는 게 아닙니다 — 집주인이 담 너머로 추천하고 건축업자가 모든 현장에서 쓰는 미장공이 되어 이깁니다. 대부분의 미장공은 한 건을 해내고 그 너머를 생각하지 않습니다. 먼저 응대하고, 벽을 읽고, 밀작업과 양생을 제대로 하고, 떨어지지 않는 마감을 내는 곳이, 그 집주인이 거리에 추천하는 상대이고, 건축업자가 다음 세 채에 올리는 상대입니다.

- ✓ 모든 문의를 사장님 상호로 응대 — 저녁 6시에도, 주말에도, 다음 주 단계를 물어오는 건축업자에게도.
- ✓ 모든 일감의 검색 가능한 기록 — “로시 벽, 어떤 공법으로 얼마에 봤지? 다음 바름 단계가 오는 건축업자는 어디지?”
- ✓ 중요한 사람 앞에 계속 있는 후속 연락 — 그래서 다음 벽이나 건축업자의 다음 현장이 나오면, 부르는 건 사장님이다.
- ✓ 문의에서 나온 일감 정보 — 벽, 바탕, 마감 — 가 세 번 다시 입력되지 않고 곧바로 일감으로 흘러 들어간다.

전화는 가장 좋은 일감을 앗아가는 물건이 아니라, 일감을 예약해 주는 물건이 됩니다 — 그리고 그들이 모든 벽을 함께 하는 미장공으로 사장님을 남겨 둡니다.

04

CHAPTER FOUR

곧게 견적하라 — 벽이 정한다

미장에는 대부분의 업종에 없는 견적 형태가 있습니다. 집주인이 사는 값어치의 절반은 나중에 아무 일도 일어나지 않는 것 — 갈라짐도, 들뜬 빈 곳도, 떨어짐도, 색 얼룩도, 습기 자국도 없는 것 — 입니다. 그리고 그 어느 것도 아직 보지 않은 벽에서 오기에, 전화기 너머로는 판단도 약속도 할 수 없습니다.

보고, 읽고

그리고 전화 확정가가 판가름의 표시

미장 일은 m 단가가 아니라 벽AND공법입니다. 바탕(벽돌, 블록, 도장면, 단열보드는 바르는 법이 다르다), 밀작업과 초벌, 그 벽에 맞는 공법, 각 층, 층 사이와 도장 전의 양생, 그리고 벽이 움직이는 곳의 신축 줄눈. 쓴 숫자는 대개 밀작업과 양생을 건너뛰고 그냥 바르는 사람 — 그리고 1년 뒤에 갈라지거나 들뜨면, 집 얼굴에서 그 수리를 집주인이 떠안습니다. 벽을 읽고, 맞는 공법을 쓰고, 밀작업을 하고, 양생시키고, 곧게 값 매기면 — 사장님은 집의 겉모습 전체를 맡길 만한 미장공입니다.

이 업종의 정직한 진실이 이것입니다. **보지도 않고 전화로 내놓는 확정가는 안심이 아니라 위험 신호입니다.** 벽도, 바탕도 상태도, 면적도, 높이도 접근성도, 필요한 밀작업도, 고른 마감도 보지 않고 미장을 제대로 값 매길 수 있는 사람은 없습니다. 정직한 한 수는 대략의 방향을 주고, 그다음 확정된 숫자를 약속하기 전에 벽을 보는 것입니다.

AI 우선 견적은 이걸 쉽게 만듭니다 — AI가 나가기 전에 일감을 선별합니다. 오늘날 실제 미장 업체에서 그게 어떤 모습인지 보시죠.

- ✓ **올바른 질문을 먼저 던집니다.** 문의에서 AI는 가격과 위험을 실제로 정하는 것들을 짚어 나갑니다 — 벽의 재질, 면적과 높이, 접근성, 상태, 원하는 마감 — 그래서 사장님은 올바른 정보를 손에 쥐고 일감을 예약합니다.
- ✓ **당신의 구조로 값을 냅니다.** 과거 일감을 넣어주면 사장님의 단가와 밀작업·공법 비용을 익혀 — 바탕 확인, 밀작업, 맞는 공법, 각 층, 양생을 짚은 곧은 숫자를 줍니다. 그것들을 숨기는 뭉뚱그린 단가가 아니라고요.
- ✓ **기분을 앞세웁니다.** 밀작업, 맞는 공법, 양생을 앞에 두는 걸 잊지 않습니다 — 미장이 떨어질지 갈라질지를 정하는 바로 그 요소입니다.

벽에 뭐가 필요한지 말하라

붙잡는 정직함

이 업종의 신뢰 만들기가 이것입니다. 싼 사람은 거기 있는 것 — 습기 있는 벽, 움직이는 벽, 도장되거나 벗겨진 면 — 위에 그대로 바릅니다. 정리하면 시간이 드니까요. 정직한 미장공은 바탕을 읽습니다. 보수나 바탕 처리가 먼저 필요한 벽, 바르기 전에 습기를 잡아야 하는 벽, 다른 공법이 맞는 벽을 분명히 말합니다 — 빠른 일이 팔기 쉬운데요. “튼튼하지 않은 벽 위에는 안 바릅니다. 갈라지거나 들떠서 매일 그걸 보게 되실 테니까요” — 이런 낮은 숫자보다 강한 제안이고, 다음 일감과 옆집 외벽을 부르는 바로 그것입니다.

벽을 보는 건 마찰이 아니라 — 판매다

어떤 벽이든, 한 수는 대략의 방향을 주고, 일감을 예약하고, 확정 숫자를 약속하기 전에 바탕을 읽는 것입니다. 제대로 설명하면 이건 지연이 아니라 — 벽을 안 보고 견적해 기습 추가를 내거나, 갈라지는 미장을 남기지 않는다는 걸 집주인에게 알려주는 것입니다. “벽을 보러 가서 어떤 공법이 필요한지 말씀드리고, 확정가와 떨어지지 않는 마감을 드립니다” — 이 말이 사장님의 배려를 그들이 사장님을 고른 이유로 바꿉니다.

그다음, 다들 건너뛰는 대목 — 집주인 앞에 계속 있는 것입니다. 일 뒤의 메시지 하나. “다 바르고 양생까지 끝나 완전히 다른 집이 됐네요 — 뒷벽도 하고 싶으시면 불러 주세요.” 이 습관 하나가 단가를 낮추는 것보다 더 많은 다음 일감을 따냅니다. AI 우선에서는 그 후속 연락이 사장님이 기억해야 할 습관이 아닙니다. 그냥 저절로 일어나는 일입니다.

핵심은 소프트웨어가 아니다

핵심은 기준입니다 — 벽을 읽고, 맞는 공법을 쓰고, 밀작업을 하고, 양생시키고, 신축 줄눈을 제대로 넣고, 벽에 진짜 뭐가 필요한지 솔직하라. 이 기준을 지키는 수첩 든 미장공이, 그러지 못하는 앱 든 미장공을 이깁니다. AI는 그 기준을 수월하게 만들 뿐입니다.

05

CHAPTER FIVE

겉끄러운 독촉 없이 수금하라

일감을 따냈습니다. 이제 돈을 받아야 합니다 — 그리고 미장은 대개 착수 계약금, 면적 큰 외벽에 걸친 기성 청구, 양생되고 마감됐을 때의 잔금, 그리고 지상에서는 안 보이던 보수가 필요하다고 벽이 드러났을 때의 이따금씩의 변경입니다.

계약금 + 기성

기성 변경 없이

집주인에게 해줄 수 있는 가장 안심되는 일은 돈에 곧고, 꾸준한 것입니다. 착수와 자재 반입 계약금, 큰 일에서 바름이 나아갈 때마다의 기성 청구, 그리고 어떤 변경이든 — 보수가 필요하다고 드러난 벽, 숨은 습기 — 나중에 들이치는 게 아니라 **작업 전 대화**로. 인계 때의 기성 “추가”야말로 단골을 한 번짜리로 바꾸는 당사자입니다. 꾸준하고 읽히는 청구는 공정할 뿐 아니라 — 다음 벽에 불리고 거리에 추천받는 가장 강력한 이유입니다.

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

- 1 **착수 계약금.** 일감이 정해지고 봤을 때의 명확한 계약금 요청이 낱자를 잡고 자재를 댁니다.
- 2 **일감을 통한 기성 청구.** 면적 큰 외벽에서는 바름이 나아갈 때마다의 기성 청구가 마지막 일시금보다 낮고 — 총 사이 벽이 양생하는 동안에도 현금이 돕니다.
- 3 **변경을 물기 전에 알려라.** 벽이 보기보다 나빠 보수나 습기 처리가 먼저 필요하다면, 집주인은 작업이 진행되기 전에 그 비용과 이유를 듣습니다. 매복이 아니라 대화입니다.
- 4 **꼭 필요할 때만 어조를 높여라.** 대부분 한두 번의 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

받은편지함은 돈이 조용히 새어 나가고 스트레스가 새어 들어오는 곳입니다.

공급처 명세서, 예약을 확인하는 집주인, 바름 단계를 쫓는 건축업자, 색이나 마감 견본 요청, 봐 달라는 낡은 벽돌 벽 사진, 후기 알림, 다음 벽을 가진 지난 손님 — 이 모든 게 잡동사니와 뒤섞여, 두 손 가득 흠손질을 하는 동안 도착합니다. 한 사장은 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 도장공이 들어오기 전에 다음 주 바름 단계를 쫓는 건축업자.”
- ✓ **초안이 작성됩니다.** 흔한 답장 — “네, 블록 위에도 바를 수 있고, 마감은 이렇게”, “목요일에 벽 보러 갈 수 있습니다” — 이 쓰여 대기합니다. 훑어보고, 손보고, 보냅니다.
- ✓ **물으면 답합니다.** “로시 외벽, 어떤 공법으로 얼마로 봤지? 계약금은 들어왔나?” — 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 일감들로 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 미장 업체에는 사무장이 있습니다. 대개 그건 밤 10시에 서둘러 그 일을 하는 사장님입니다.

한 주

사무 공백에도

한 현장 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 실측과 일감 순서대로, 지난 층이 양생돼 어느 벽이 다음 층을 맞는지, 어느 건축업자가 바름 단계 확인을 기다리는지, 어느 집주인에게 후속 연락을 해야 하는지, 누구에게 계약금을 독촉할지, 잊으면 물리는 그 하나 — 보낼 색 견본, 표시할 습한 벽. 커피와 함께 2분 — 그리고 보조공도 압니다.

스스로 쌓이는 작업 파일

모든 사진, 견적, 일감이 알맞은 손님에게 알아서 붙습니다 — 그래서 다음 벽으로 전화하면, 이력 전체가 거기 있습니다. 한 벽들, 쓴 공법, 얼마였는지, 다음이 올 때가 된 것들 — 모두 한곳에.

두렵지 않은 서류 작업

견적, 기성 청구, 시공 기록, 청구서 — 초안이 잡히고, 보내지고, 찾을 수 있는 곳에 보관되며, 뭔가 문의가 오면 그 벽에 어떤 공법과 밀작업이 들어갔는지 보여줍니다. 벽 읽기나 흠손 잡은 손을 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” — 그리고 “미장이 갈라지지 않을 미장공으로 보이는 것” — 의 대부분은 겉모습이고, 겉모습은 이제 거의 공짜입니다.

1인 업체와 50명짜리 업체가 똑같이 흠잡을 데 없는, 브랜드가 붙은 견적을 보낼 수 있습니다 — 그리고 똑같은 빠른 응답, 같은 비포·애프터 외벽 사진, 집주인과 건축업자의 같은 진짜 후기를 보여줄 수 있습니다. 집주인이 집 얼굴 전체를 사장님에게 맡기는 업종에서, 꼼꼼하고 정돈되고 벽에 확신 있는 소규모 업체가 대형 업체처럼 신뢰받고 — 모든 벽에 계속 맡겨집니다.

소개 선순환 — 우연이 아니라 의도적으로

- 1 **붙잡기** — 먼저 응대하고, 벽을 읽고, 밀착업과 양생을 제대로 하고, 떨어지지 않는 마감을 내라. 그래서 비교 견적 없이 그 집주인이 다음 벽을 사장님과.
- 2 **후기** — 손님이 가장 만족한 순간, 완전히 달라진 외벽을 본 날에 링크와 함께 자동으로 구글 후기를 요청합니다. 후기와 빠른 응답이 순위를 끌어올리고 — 미장공을 고르는 집주인은 둘 다에 기댁니다.
- 3 **소개** — 미장은 가장 눈에 띄는 일입니다. 낡은 집이 완전히 다른 집이 되는 걸 온 거리가 보고, 지나는 누구나 “누가 했어요?”라고 묻습니다. 트레이드에서 가장 강한 담 너머 소개망 중 하나이고 — 마감을 믿은 건축업자는 모든 건물에 사장님을 올립니다.
- 4 **재수주** — 이게 게임의 전부입니다. 집주인에겐 다른 벽, 집 뒷면, 다음 집이 있고, 건축업자에겐 현장의 물량이 있습니다. 좋은 일 하나는 외벽 하나가 아니라 거리와 건축업자의 여러 해 물량입니다. 모두 작업 파일에 있습니다. 알맞은 때의 후속 연락 하나가 벽 하나를 여러 해의 일감으로 바꿉니다.

오늘 시작하라 — 기술이 전혀 없어도

완전히 달라진 외벽을 본 날에 모든 손님에게 후기를 요청하고, 언제나 문을 열어 두세요 — “뒷벽도 꼭 불러 주세요. 자기 것도 하고 싶은 이웃 있으면 저에게 보내 주세요.” 방금 완전히 다른 집이 된 집을 바라보는 집주인이 사장님이 만날 가장 마음이 열린 상대입니다.

09

CHAPTER NINE

30일 전환

위의 모든 것은 효과가 있습니다. 대부분의 미장공이 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 놓침부터 막아라: 받지 못한 전화.** 모든 문의를 응대하고 선별해, 곧은 방향을 주고, 일감을 예약 — 그리고 건축업자의 바름 단계에 표시를 달아 아무것도 놓치지 않는다. 이것 하나가 곧바로 이 모든 작업의 값을 뽑기 시작합니다.
- 2 **2주차 — 견적을 고쳐라.** AI가 일감을 선별하고 사장님의 구조에서 바탕 확인·밀작업·맞는 공법·각 층·양생을 짚은 곧은 숫자를 초안하면, 사장님이 교정합니다 — 그리고 모든 교정은 AI가 간직하는 배움입니다. 확정 숫자 전에 반드시 벽을 보고, 매 건의 후속 연락.
- 3 **3주차 — 수금을 고쳐라.** 착수 계약금, 일감을 통한 기성 청구, 변경은 일찍 표시, 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 바탕 기록, 자동으로 요청되는 후기, 쫓는 다음 벽과 건축업자의 다음 현장.

왜 넷 다냐고요? 프로세스 하나는 결코 대단하게 느껴지지 않기 때문입니다. “이거 실화냐” 하는 순간은 셋에서 옵니다 — 그때부터 조각들이 서로 대화하기 시작하니까요. 전화가 벽 실측이 됩니다. 실측이 제대로 밀작업 되고 맞는 공법으로 바른 일감이 됩니다. 일감이 후기와, 결제와, 같은 손님의 다음 벽이 됩니다.

신뢰 다이얼 — 잠 못 이루지 않고 넘기는 법

새 보조공에게 첫날부터 마감 층을 맡기지 않습니다. 여기서도 마찬가지로:

- 1 **1-2주차: 모든 것을 묻습니다.** 모든 메일 초안, 모든 견적 — “이렇게 보내려는데, 괜찮죠?” 사장님은 승인하고, 교정하고, 가르칩니다.
- 2 **3-4주차: 중요한 것만 묻습니다.** 흔한 답장은 그냥 나갑니다. 돈, 새 손님, 그리고 무게가 있는 것 — 견적, 공법 판단, 보수가 먼저 필요한 벽 — 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 미장공들이 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.** 필요 없습니다 — 건축업자의 진짜 공정(도장과 인계 전의 바름 단계)이나 매각·계절에 맞춘 집주인의 외벽은 사장님이 쓸 수 있는 정직한 긴급입니다. “도장 단계 전에 다 바르고 양생까지 해 드립니다.” 거짓 할인 마감은 사장님을 날림쟁이로 보이게 할 뿐입니다.
- ✓ **가격으로 겨루기.** 가장 싸게 이긴 순간, 밀착업과 양생을 건너뛰는 사람과 겨루게 됩니다 — 그리고 집주인의 진짜 두려움은 바로 1년 뒤에 갈라지고 들뜨는 미장입니다. 집주인은 벽을 읽고 떨어지지 않는 마감을 내는 미장공에게 돈을 냅니다 — 집 얼굴을 맡길 만하다는 신뢰가 모든 벽을 이기는 것이지, 가장 낮은 가격이 아닙니다.



내려 놓기 전에

2분 누수 점검

대부분의 미장공은 실력이 모자란 게 아닙니다 — 손님을 놓치고 있는 겁니다. 사장님 돈은 싼 가격으로 낮은 손님을 이기는 데 있지 않고 — 좋은 외벽 하나가 거리의 일감이자 건축업자의 여러 해 물량이기때, 집주인이 거리에 추천하고 건축업자가 모든 현장에서 쓰는 미장공이 되는 데 있습니다. 그게 핵심입니다 — 먼저 응대하고, 벽을 읽고, 밀작업과 양생을 제대로 하고, 떨어지지 않는 마감을 내라. 솔직해지세요 — 지금 당장 사실인 항목에 체크하세요.

- ✓ 전화 응대가 자주 늦다 — 그 지연이 몇 건을 앗아갔는지 모른다.
- ✓ 집주인의 전화가 울리다 끊겼고, 나도 모르게 다음 미장공에게 맡겼다.
- ✓ 건축업자가 바름 단계가 필요했는데, 내가 못 받아 다른 팀에 걸었다.
- ✓ 보지 않은 벽에 전화로 확정가를 내고 — 손해를 떠안았다.
- ✓ 밀작업·맞는 공법·양생을 앞세우지 않아서, 그냥 바르는 사람과 똑같아 보인다.
- ✓ 지난 손님 앞에 계속 있지 않아서, 다음 벽을 다른 사람이 한다.
- ✓ 견적, 바탕 메모, 시공 이력이 한곳이 아니라 머릿속과 전화에 있다.
- ✓ 튼튼하지 않은 걸 알면서도 벽 위에 발랐다, 먼저 정리하는 게 더 어려운 대화였으니까.
- ✓ 받은편지함이 스트레스를 주고, 중요한 것 — 건축업자 날짜, 습한 벽 — 이 묻힌다.
- ✓ 손님이 벽에 어떤 공법과 밀작업이 들어갔는지 물으면, 찾는 데 한참 걸린다.

0-2

탄탄한 운영. 몇 군데만 손보면 더 많은 집주인과 건축업자가 매번 부르는 미장공이 됩니다.

3-6

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

7+

사장님, 숨쉬 있는 일은 다 해놓고 손님을 먼저 응대한 곳에 넘겨주고 있어요. 좋은 소식은, 그게 바로 이제 가장 고치기 쉬운 부분이라는 겁니다.

가장 큰 지렛대는 더 싼 가격이 아니라 — 먼저 응대하고, 벽을 읽고, 밀작업과 양생을 제대로 하고, 한 건 한 건을 다음 벽과 거리와 건축업자의 꾸준한 물량으로 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 응대하고, 건축업자의 바름 단계에 표시를 달아 아무 것도 놓치지 않고, 일감을 선별해 예약하고, 바탕 확인·밀작업·맞는 공법·각 층·양생을 짚은 골은 견적을 초안하고, 계약금을 받고 기성 청구를 돌리며 변경을 물기 전에 표시하고, 그 벽에 뭐가 들어갔는지 보여주는 바탕과 시공 기록을 챙기고, 사장님이 손본 모든 손님에게서 다음 벽과 건축업자의 다음 현장을 쫓는 시가 — 이 모든 걸 하나로, 이번 주에 사장님의 미장 사업에서 일하도록 — 그게 우리가 만드는 것입니다. 이름은 [the-everything-app](#)입니다.

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

사장님의 실제 벽으로 작동하는 걸 [the-everything-app.com](#)에서 확인하세요 — 둘러보는 데 카드 필요 없음.

솔직한 한마디: 이걸 망가진 사업을 고쳐주지 않고, 벽을 바르거나, 바탕을 읽거나, 그 벽에 어떤 공법과 양생이 필요한지 정하지도 않습니다 — 그건 여전히 사장님과, 사장님의 눈과, 사장님의 흠손 잡은 손의 몫입니다. 이것이 고치는 건, 사장님이 해 저문 뒤 공짜로 해온 사무 일입니다.