

매장 운영 매뉴얼

| 아이스 앤 몬스터문_version 5



목차

01 기본 안내

03 제품 주문처 안내

05 고객 대응

07 광고 홍보

02 매장관리 체크리스트

04 기타 유용한 팁

06 도난 적발 및 처리

08 기타 운영 사항

매장 운영의 핵심 원칙

"입지가 매출의 80~90%를 결정하지만,
관리 노력으로 20~30% 추가 매출이 가능합니다."



매장 성공의 3대 요소

입지 + 구색 + 깔끔한 정리



유행 아이템 전략

기본 구색 위에 유행 아이템 추가 (반응 없으면 중단, 있으면 확대)



언제든 문의 환영

모든 문제를 해결해 드릴 순 없지만 함께 고민하고 조언 가능



지속적인 신제품 공급

문구/완구는 반복 구매가 거의 없어 **신제품 공급**이 핵심



고객 인사 및 서비스

손님 방문 시 인사 및 저렴한 과자 서비스 추천

매장관리 체크리스트 (1) — 청소·물품 정리

구분	내용	주기	비고
청소	매장 바닥 먼지 청소	3일	매장 방문시
	냉동고, 진열대 상판 먼지털기	3일	매장 방문시
	매장 바닥 물걸래 청소	7일	우천시 좀더 자주
	냉동고 상판 물티슈 청소	14일	-
	쓰레기통 확인	3일	-
	냉동고 성애제거	1달	다이소 고무망치 이용 (여름에만)
물품 정리	아이스크림 정리	3일	매장 방문시
	문구, 스낵 정리	3일	매장 방문시

매장관리 체크리스트 (2)

비품 · 유통기한 · 고객소통

구분	내용	주기	비고
✂ 비품 관리	현금 잔액 관리	3일	매장 방문시 확인
	비닐봉투	7일	비닐봉투는 항상 여유있게 비치
📅 유통기한	제품 유통기한 확인	15일	유통기한 15일 이내 제품은 서비스로 제공 아이스크림: 제조일자만 표기 (법정 기한 없으나 2년 내 판매 권장)
💬 고객 소통	연습장/칠판 응대	3일	고객 요구사항에 댓글로 답변 (소통 중요) 어려운 요구사항은 정중히 거절
Ad 광고물	에어간판, 입간판	14일	외부 광고물 상태 및 파손 여부 확인

매장관리 체크리스트 (3) — 키오스크 관리



구분	내용	주기	비고
키오스크	키오스크 재부팅	7일	정전기 방전을 위해 전원코드(돼지코)를 뽑고 5분 대기 후 다시 꽂고 전원 켜기
키오스크	키오스크 현금 확인	4일	키오스크 현금 정리
키오스크	키오스크 영수증 용지 확인	15일	79×70 용지 쿠팡 구입

제품 주문처 안내 (1) — 아이스크림·스낵류

	주문처	비고
아이스크림	납품 담당자	통상 주 1회 알아서 채워줌. 필요 제품은 문자로 요청
기타 아이스크림	석빙고 bingob2b.com	서주/라벨리 등 중소브랜드, 택배주문 (영업사원 양해 필요)
스낵류 (메인)	메인 야미물 야미물.com	반박스 소분 판매가 가장 큰 장점
스낵류 (보조)	보조 삼봉물 3bong.kr	보조 주문처로 활용
국산과자/음료	추천 쿠팡 / 쿠팡비즈	요즘 가격이 가장 저렴함. 쿠팡 사업자몰(쿠팡비즈) 추천
국산과자/음료	더이음물 sajago.co.kr	박스단위 구입, 국산 메이저 브랜드 과자/음료/냉장/냉동

제품 주문처 안내 (2) — 기타 제품

구분	주문처	비고
마카롱	깐깐제과 kkankanbakery.com	냉동보관 유통기한 1년
냉동식품	밥끼 bobki.co.kr	냉동 밀키트류 전문
문구 메인	일산완구유통 (카톡주문) 010-5245-1743	어린이 선호 완구 취급, 미개봉 한달 이내 교환 가능
문구 보조	이가라인 egaline.kr	밴드 '이가라인' 검색, 대형업체, 카드결제 가능
애견간식	보니펫 bonniepet.co.kr	강아지 간식, 인기순 정렬하여 구매 추천

기타 유용한 팁 (1) — 매출 확인·가격·세금

	내용	비고
 다른매장 매출 확인	오픈업 openub.com	현금·배달 제외한 매출 확인 가능 (본인매장 비노출 신청 가능)
 편의점 판매가 확인	포켓CU 앱	편의점보다 100원 정도 저렴하게 가격 셋팅시 도움
 노란우산공제	필수 가입 추천	공제금액 세액공제 및 각종 보험, 리조트 이용 등 복지 혜택
 세금신고	SSEM 앱 ssem.kr	사업자 카드 등록 필수 (자동 분류) 부가세·종소세 신고비 각 3만원
 캐시노트	캐시노트 앱 설치	카드결제액 입금일자 확인, 대출 및 정부지원 정보 제공





기타 유용한 팁 (2) — 사업자 관리·보험

구분	내용	비고
 개인 사업자 카드	사업자용 카드로 비용처리	개인 사업자 카드를 만들어 사용하시면 비용처리 수월 (현대카드 사업자 카드 발행시 현금 10만원 지원 가능)
 고용보험	1인 사업자 고용보험	자영업자도 실업급여 수급 가능
 화재보험 배상책임보험	노란우산공제 복지몰 내 보험	화재보험 필수 (연 3~4만원대) 배상책임보험 강력 권장 (연 10만원 초반대)

고객 대응 (1) — 키오스크 오류·서비스·환불

구분	상황 / 내용	대응 방법 / 비고
 키오스크 오류	화면 터치 불가 또는 화면 멈춤	① 계좌 이체 유도 후 휴대폰으로 원격 재부팅 ② 재부팅 실패 시 전원 차단 후 10분 방전 후 재시도 ③ 해결 불가 시 키오스크 담당자에게 문의
 서비스 제공	5,000원 이상 구매 고객	원가 300원 또는 유통기한 임박 제품 서비스 제공 (월 2~3만원 예산이면 충분)
 환불 처리	매장에 계실 때	키오스크 관리자 모드 환불 기능 사용
	매장에 안 계실 때	고객 계좌로 직접 송금 환불

고객 대응 (2) — 도난 적발 방법

유형	적발 방법	비고
 <p>요주의 고객</p>	<p>매장 내 혼자이며 계산대 앞에서 두리번거리는 경우 → CCTV 돌려 자세히 확인 필요</p>	<p>일행이 있는 경우 도난 확률 거의 없음</p>
 <p>카드 이용 고객</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 관리자모드에서 결제정보(카드사/승인번호) 확인 • 과거 결제내역 확인 후 CCTV 대조 • 카드사에 연락 요청 (고객에게 연락 전달) 	<p>연락 없을 경우 경찰 신고</p>
 <p>현금 이용 고객</p>	<p>가장 찾기 어려운 케이스</p>	<p>경찰 신고해야 적발 가능하나 적극적이진 않음</p>
 <p>어린이 고객</p>	<p>동네 아이들에게 사진 보여주면 누구인지 알려줌</p>	<p>주의: 개인정보 초상권 및 개인정보법으로 절대 공유 금지</p>

고객 대응 (3) — 도난 처리 및 방지

구분	내용	비고
 촉법소년	경찰 신고해도 처벌 어려움	소정의 합의금이나 실비 회수 추천
 성인 / 비촉법소년	경찰 신고 시 민사합의 후 형사처벌 (벌금/전과기록 남음)	미신고 합의: 100만원 선 신고 후 합의: 50만원 수준
 도난 방지 안내문	절대 타인 사진 사용 금지 (개인정보법 처벌 대상, 모자이크도 불가)	필요 시 본인/가족 사진을 모자이크 처리해 경고용 사용 추천
 고객 전반	적당한 수준의 대응 유지	새벽 전화는 다음날 아침 회신 매장 방문 시 먼저 인사하기

광고 홍보 — 오프라인·온라인 채널

구분	채널	비고
 오프라인	아파트단지 게시판 가성비 최고	관리사무소 통해 전단지 게재 (문앞 전단지 대행은 직접 감독하지 않을 경우 비추천)
	횡단보도 주변 전단지	사람 많이 다니는 횡단보도, 신호등, 차량방지기둥, 가로등 기둥에 부착 (유동인구 많은 길목)
 온라인	네이버 스마트 플레이스 필수	매장 사진과 정확한 위치 정보 등록 필수
	당근마켓 동네광고	그나마 가성비 효과적이나 강력 추천은 아님 (인스타/블로그/페북: 지역 광범위하여 비추, 맘카페: 비용 고가)




기타 운영 사항 (1) — 원격제어·바코드·가격

구분	내용	비고
 에어컨 원격 제어	쿠팡 리모컨 제어기 구입	와이파이 연결로 에어컨 원격제어 가능
 스위치 원격 제어	쿠팡 스위치 제어기 구입	조명, 간판 스위치 원격 제어
 바코드 생성	nimbot 프린터 활용	바코드 없는 제품 nimbot으로 프린트해서 판매
 비닐봉투값	100원 받은 후 기부	월 1회 보육원에 과자 기부 권장 (매장 이미지 제고)
 신규 제품 판매가	마진 계산법	(100원 단위 절상/절하) 30% 마진: 원가 ÷ 0.7 40% 마진: 원가 ÷ 0.6
 판매 가격 셋팅	주변 경쟁점포 고려 조정	편의점·마트 대비 조금 저렴한 수준 추천

기타 운영 사항 (2) — 관계·냉난방·전기

구분	내용	비고
 납품 영업사원	원만한 관계 유지	사업파트너로서 존중 필요. 개선 안되면 본사 연락
 신제품 요청	아이스크림 신제품	납품영업사원 단체 카톡방/문자로 요청
 물품 입고 검수	박스 수량 검수	CCTV로 박스 수량 확인하여 영수증과 비교
 주변 상가 관계	적당한 거리 유지	너무 애쓸 필요 없음. 마찰 시 원칙대로 대응
 냉방 관리	에어컨 25~27도 고정 (5월 중반 ~ 10월 초중반)	24시간 가동 추천 (밤에 끄면 젤리 손상) 전기세 큰 차이 없음
 난방 관리	겨울 난방 X	냉동고 열기로 인해 5도 이하로 떨어지지 않음
 전기 (한전)	24시간 영업신청	한전(123번) 신청 → 720시간 영업 적용, 계약전력 상승 및 승압 효과

성공적인 매장 운영을 지원합니다!

-  꾸준한 매장 관리와 구색 관리가 매출의 핵심입니다.
-  고객과의 소통을 소홀히 하지 마세요.
-  궁금한 점은 언제든지 편하게 문의해 주세요.