

# 무점포 판매 및 프랜차이즈 서비스 관련 품질 시스템 - Service Quality Systems Related Nonstore Selling and Franchise -

최성운 \*  
Sungwoon Choi

## Abstract

This paper deals with service quality systems such as nonstore selling service, telemarketing services, call center services, market and opinion research service, franchise service, and, institutional feeding service. These service quality systems include process, infrastructure, and, requirements for the training and development of agents and staffs.

**Keywords** : Nonstore Selling, Telemarketing, Call Center, Market and Opinion Research, Franchise, Institutional Feeding, Service Quality Systems

## 1. 서론

- 무점포 판매 서비스 품질시스템
- 텔레마케팅 서비스 품질시스템 : 프로세스, 기반구조
- 콜센터 서비스 품질시스템 : 교육훈련요건
- 시장 및 여론조사 서비스 품질시스템 : 프로세스, 기반구조
- 프랜차이즈 서비스 품질시스템 : 프로세스, 기반구조
- 단체급식 서비스 품질시스템 : 프로세스, 기반구조

---

\* 경원대학교 산업공학과

## 2. 무점포 판매 및 텔레마케팅 서비스

### 2.1 무점포 판매 서비스

(1) 무점포 판매 사업의 일반 원칙 : 투명하고 효과적인 소비자보호, 공정한 영업행위, 광고 및 거래 관행, 충실하고 명료한 정보제공, 확인 절차의 구비, 대금지급의 안정성 확보, 개인 정보의 보호, 면책 규정의 유효성, 적극적인 교육 및 홍보, (2) 통상적인 무점포 판매서비스의 수행 과정 : 무점포 판매 사업자의 상품 또는 용역 기획 단계, 소비자의 접점단계(충실하고 명료한 정보제공, 무점포 판매사업자에 관한 표시, 상품 또는 용역에 관한 정보제공, 광고 및 판촉에 관한 표시, 대금결제, 배송 및 인도, 반환 및 교환, 청약 철회, 애프터서비스 및 보증, 소비자 불만 및 피해처리, 개인 정보 보호 및 관리), 주문 접수 및 계약 체결 단계(정보수집 항목 및 범위, 의사표시의 노력, 청약 확인 및 정정기회 부여, 재고 부족 통보, 거래 내용제공, 주문의 취소, 미성년자와의 거래), 대금 결제 단계(결제시기, 결제방법, 대금의 수령확인), 배송 및 인도단계(배송 및 인도의 일반 원칙, 배송 및 인도기간, 배송 및 인도비용, 배송지연과 청약철회), 계약 이행 확인 및 애프터 서비스 단계(상품 및 용역 교환, 반환 및 교환의 제약, 반환 및 교환의 절차, 청약 철회, 청약 철회비용, 환불, 애프터 서비스 및 보증) (3) 소비자 불만 및 피해처리 (4)개인 정보 보호 및 관리 : 정보 수집 목적, 정보 수집방법, 정보 수집 항목, 개인정보 이용, 개인정보에 관한 소비자 권리, 정보관리 및 유지 (5) 무점포판매 서비스 기본 사업 체제 : 경영구조(경영조직 구조확립, 보험가입 또는 보험가입 업체 사용, 유동성확보), 인력확보 및 교육훈련, 시설과 장비 (5)사내품질 기준의 정립 및 시행 : 품질기준, 품질기준의 관리, 품질매뉴얼(문제예방 및 시정조치, 기타 품질관리활동), 품질관련문서의 관리 (6)물류기능의 외주 : 책임과 의무의 명시, 물류사업자 선정과 관리, 평가와 감독 [1]

### 2.2 텔레마케팅서비스

#### 2.2.1 프로세스

(1) 텔레마케팅 서비스 일반원칙 : 소비자 보호, 공정한 영업행위·광고 및 거래 관행, 충실하고 명료한 정보 제공 (2) 텔레마케팅 서비스 수행 과정 : 상담형 텔레마케팅 서비스(사전준비단계, 소비자 접점단계, 산후관리단계), 판매형 텔레마케팅 서비스(기획단계, 소비자 접점단계, 대금결제단계, 배송 및 인도단계, 사후관리 단계), (3) 소비자 불만 및 피해 처리, (4) 소비자 만족도 관리 : 소비자 만족도의 측정, 불만족 사항에 대한 시정 조치, 자료수집과 분석, 서비스 품질 개선 (5) 개인정보 보호 및 관리 : 정보 수집 목적(정보수집에 대한 고지, 동의, 범위), 개인정보 이용 및 관리[2]

## 2.2.2 기반구조

(1) 기본 사업 체제 : 경영, 조직구조, 안전관리, 물적자원(시설, 자료 및 장비), 인적 자원(인력구성, 채용 및 교육훈련), 제 3자에 의한 수행(위탁사업자 선정과 관리, 평가와 감독) 사내품질관리(품질기준, 품질기준의 관리, 매뉴얼, 문서의 관리), (2) 서비스 평가 및 개선체계 : 평가체계, 평가표, 개선체계[3]

## 2.3 콜센터 서비스

### 2.3.1 기반구조

(1) 기본사업체제 : 기본원칙(고객지향성, 고객정보보호, 고객접근의 용이성, 일관된 프로세스, 시설의 적합성), 경영, 조직구조, (2) 인적자원 : 운영자, 관리자, 슈퍼바이저, 품질관리자, 감사, 시스템매니저, 상담원 (3) 물적자원 : 시설, 장비, (4) 수행절차 : 기획단계, 준비단계(채용, 교육훈련, 콜시스템 구축), 상담단계(자동응답 장치제공, 상담준비, 자기소개 및 고객 응대, 고객 요구 및 욕구 파악, 문제해결, 동의 및 확인, 상담종결, 상담내용의 녹취), 사후관리단계(CS확인콜 등 고객 서비스 제공, 보고, 고객의 소리(VOC)), 평가단계(상담원 실적 평가, 모니터링 평가, 고객만족의 측정, 보상 및 인센티브), 서비스 장애 대응 단계(장애의 분류, 대응체계, 장애 대비 훈련), (5) 제 3자에 의한 수행 : 선정 및 관리, 업무수행, 보고, 평가 및 감독(기준, 기준의 관리), (6) 품질관리시스템 : 방침 및 목표, 품질 평가 요건, 서비스 품질 유지, 안전관리, (7) 사후관리시스템 : 고객정보 보호, 사후관리 [4]

### 2.3.2 교육훈련 요건

(1) 기본사업 체제 : 일반원칙(적합성의 원칙, 동기부여의 원칙, 다감각 활용의 원칙, 평가의 원칙, 평등의 원칙), 교육훈련 시스템, 조직, (2) 인적자원 : 인력구성, 강사요건 채용, 전문지식 (3) 물적자원 : 교육훈련시설, 교육훈련기법, 자료 및 장비 (4) 수행과정 : 기획단계(교육훈련 과정 개발 단계, 교육훈련 교재 개발 단계, 교육훈련 기간 및 방법 수립 단계, 교육훈련 대상자 선정 단계, 강사 관리 및 선정 단계), 수행 단계(상담원 과정, 관리자), 평가단계(일반원칙, 평가보고서의 작성, 평가보고서의 활용), 피드백(Feedback)단계, 코칭단계 (5) 제 3자에 의한 수행 : 선정과 관리, 업무의 수행, 보고 평가와 감독 (6) 품질관리시스템 : 방침, 교육훈련 매뉴얼, 문서관리, 불만처리 [5]

## 3. 시장 및 여론조사 서비스

### 3.1 프로세스

(1) 조사상담 (2) 조사의뢰 (3) 조사제안서 : 조사제안서, 약식제안서 (4) 계약 (5) 조사수행 : 일반사항, 조사설계, 자료수집(일반사항, 면접조사의 자료수집, 정성조사의 자

료수집, 온라인 조사 및 자기기입식 조사의 자료 수집), 자료처리(자료입력, 에디팅과 자료클리닝, 코딩), 자료분석 (6)결과물의 보고 및 자료전달 : 결과보고, 자료전달 (7) 기록 및 보안관리 : 기록관리, 보안관리 (8) 위탁업무관리 (9) 고객불만 처리 [6]

### 3.2 기반구조

(1) 사업자의 요건 : 조직구성 및 운영, 인력의 전문성, 직무의 명확성, 시설 및 장비의 적합성, 책임준수 (2) 인적자원 (3) 교육훈련 : 일반사항, 수행업무에 대한 교육 훈련 (4) 시설 및 장비 (5) 문서관리시스템 : 문서보관, 문서관리 (6) 품질관리시스템 : 품질방침, 품질목표, 평가 및 개선, 내부감사 (7)사후관리시스템 [7]

## 4. 프랜차이즈 및 단체급식 서비스

### 4.1 프랜차이즈 서비스

#### 4.1.1 프로세스

(1) 가맹사업의 수행절차 : 가맹상담 및 정보공개서 제공(가맹상담, 정보공개서 제공), 사업계획 수립(입지상권분석, 사업타당성분석), 계약체결(임대차계약, 가맹계약, 공사계약), 개점 및 운영(개점, 운영) (2) 안전관리 : 위생관리, 시설 및 장비관리 (3) 불만처리 : 가맹점사업자 불만처리, 고객불만처리 (4) 만족도 관리 : 가맹점 사업자의 만족도, 고객의 만족도 (5) 불공정 거래 행위의 금지 (6) 제 3자에 의한 수행 (7) 가맹사업 피해 유형의 확인 (8) 사고 처리 [8]

#### 4.1.2 기반구조

(1) 가맹점 본부의 기본요건 : 조직 및 체계, 인력, 시설 및 장비 (2) 가맹 사업의 운영 시스템 : 인력관리 시스템(인력수급, 교육훈련), 안전관리 시스템(위생관리, 시설 및 장비관리), 품질관리시스템(품질방침, 책임, 유지, 품질매뉴얼 및 문서관리), 고객만족 운영시스템(불만처리, 만족도 평가), (3) 사고처리 및 보상시스템 [9]

### 4.2 단체급식서비스

#### 4.2.1 프로세스

(1) 기본서비스 (2) 단체급식 서비스의 수행 절차 : 기본원칙, 단계별 수행 업무(계약 체결단계, 구매단계, 조리단계, 배식단계, 사후처리단계) (3) 위생관리, (4) 안전관리 (5) 제 3자에 의한 수행 (6) 사고처리 [10]

## 4.2.2 기반구조

(1) 단체급식 서비스업의 기본요건 : 조직 및 체계, 인력, 조리장소, 급식장소 및 부대시설, 조리기기, 교육훈련 (2) 위생관리 : 시설, 조리종사원, 식재료, 조리과정(전처리, 조리배식), 조리기기, 환경(청소, 폐기물 처리, 방충 및 방서), (3) 안전관리 (4) 품질관리 : 품질방침, 책임, 매뉴얼(인력 및 교육훈련, 조리장소, 급식장소 및 조리기기, 식재료, 예방 및 개선활동), 품질문서의 관리, 제 3자서비스, 고객불만처리 (5) 사고처리 [11]

## 5. 결 론

- 무점포 판매서비스 품질시스템 : 수행과정, 불만처리, 정보보호, 사업체제, 사내품질, 물류 기능
- 텔레마케팅 서비스 품질시스템 : 수행과정, 피해처리, 소비자만족, 개인정보보호, 사업체제, 평가체계
- 콜센터 서비스 품질시스템 : 사업체제, 인적자원, 물적자원, 수행절차, 제 3자 수행, 품질 시스템, 사후관리, 교육훈련요건
- 시장 및 여론조사 서비스 품질 시스템 : 상담, 의뢰, 제안, 계약, 수행, 보고, 기록, 위탁, 고객불만, 요건, 인적자원, 교육훈련, 시설, 문서, 품질시스템, 사후관리
- 프랜차이즈 서비스 품질시스템 : 수행절차, 안전, 불만처리, 만족도, 제 3자수행, 피해확인, 사고처리, 기본요건, 운영시스템, 사고처리
- 단체급식 서비스 품질시스템 : 수행절차, 위생, 안전, 제 3자수행, 사고처리, 기본요건, 시설, 안전관리, 품질관리, 불만처리

## 6. 참 고 문 헌

- [1] KS A 0941 : 2003, 무점포 판매 서비스, 한국표준협회, 2003.
- [2] KS A 0942-1 : 2005, 텔레마케팅 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2005.
- [3] KS A 0942-2 : 2005, 텔레마케팅 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2005.
- [4] KS A 0976-1 : 2006, 콜센터 서비스, 한국표준협회, 2006.
- [5] KS A 0976-2 : 2006, 콜센터 서비스-교육훈련요건, 한국표준협회, 2006.
- [6] KS A 0975-1 : 2006, 시장 및 여론조사 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2006.
- [7] KS A 0975-2 : 2006, 시장 및 여론조사 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2006.
- [8] KS A 0943-1 : 2006, 프랜차이즈 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2006.
- [9] KS A 0943-2 : 2006, 프랜차이즈 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2006.
- [10] KS A 0981-1 : 2006, 단체급식 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2006.
- [11] KS A 0981-2 : 2006, 단체급식 서비스-기반구조,, 한국표준협회, 2006.