실무 가이드

# 상담 예약 이후 미방문·등록 대기 관리

예약, 방문 완료, 등록 결정은 서로 다른 상태입니다. 방문하지 않은 이유를 추측하지 말고 안내 오류·일정 변경·보류를 구분하세요. 상태별 다음 행동과 합의된 연락일을 정하고, 같은 예약 묶음의 방문·등록·미결정을 따로 셉니다.

실무 자료 보기 →

대상: 예약은 잡히지만 방문과 등록 결정의 다음 행동이 불분명한 원장·상담 담당자 · 문의·등록 · 업무 체계

바로 시작하기

## 한 번 읽고, 쓸 결과를 남기세요

**준비** 이번 주 예약 묶음 1개를 20분 점검 (편집 제안)

**첫 행동** 이번 주로 예약된 상담을 중복 없이 세고 아래 상태표의 한 행을 작성하세요. 미방문은 예약 안내가 맞았는지 먼저 확인하고, 등록 대기는 상대가 남긴 질문과 연락 요청만 적습니다. 다음 연락은 상대와 합의된 채널·시점이 있을 때만 정하세요.

**완성할 것** 기준 주간·상태 확인일 + 예약/방문/등록/보류/취소 구분 + 안내 점검 + 다음 행동·담당 역할·합의된 연락일을 담은 후속 관리표.

**이용 방법** 작성 예시를 확인하고 빈 서식을 직접 작성합니다. CSV는 기기에 내려받고 전체 글은 PDF로 읽을 수 있습니다.

작성 예시와 빈 서식 보기 PDF 내려받기 위치

## 먼저 준비할 것

- 예약 기준 주간과 중복 제거한 상담 건수
- 방문·전화 상담 완료를 구분한 내부 집계
- 현재 확정된 시간·장소·준비 안내
- 상대가 요청한 질문과 후속 연락 합의 여부

## 확인 순서

### 1. 예약 한 건에 기준 묶음과 상태 확인일 붙이기

이 글의 단위는 고유 학생 수가 아니라 상담 예약 건입니다. 같은 상담의 재예약은 같은 건으로 유지하고 최초 예약 주간을 바꾸지 않습니다. 방문 상담과 전화 상담은 따로 집계하세요. 예약 안내의 시간·주소·준비물·변경 방법을 현재 확인된 내용과 대조합니다.

**확인 질문:** 일정 변경으로 예약 수가 늘거나 전화 상담이 방문으로 섞이지 않나요?

### 2. 완료·대기·취소에 서로 다른 다음 행동 정하기

상담 전에는 예약 안내 점검, 완료 후에는 남은 질문 답변, 취소에는 추가 연락 중단을 정합니다. 미방문 이유는 상대가 직접 말한 사실만 적고 의욕·경제력 등을 추측하지 않습니다. 수학의 반 적합성 질문과 음악의 악기·체험 질문은 필요한 확인 항목이 다릅니다.

**확인 질문:** 미방문·대기를 실패로 처리하지 않고 요청한 질문만 남겼나요?

### 3. 합의한 시점에만 답하고 같은 묶음을 재확인하기

후속 답변을 요청받았다면 내부 확인 기한과 상대에게 답할 시점을 분리합니다. 담당 부재 시 대체 역할을 정하고 지연은 합의한 채널로 알립니다. 불필요한 개인정보는 공통 표에 넣지 말고 기존 권한 있는 내부 기록과의 연결도 내부에서만 관리하세요.

**확인 질문:** 다음 행동에 담당·기한·연락 합의 여부가 함께 있나요?

## 가져다 쓸 문장

문장 틀은 확인된 조건에 맞춰 바꾸세요. 합성 수치를 실제 성과처럼 쓰거나 원자료·개인정보를 붙여 보내지 않습니다.

### 예약 안내 재확인 · 상대가 확인 연락을 원한 경우

> [날짜·시간]에 [장소·방법]으로 상담하기로 한 내용을 확인드립니다. [확인된 준비물]만 준비하시면 됩니다. 일정이 바뀌었거나 안내가 다르면 [현재 사용하는 연락 방법]으로 알려주세요. 추가 안내를 원하지 않으시면 말씀해 주세요. 아직 확인되지 않은 반이나 자리는 약속하지 않겠습니다.

### 상담 후 결정 대기 · 상대가 후속 답변을 요청한 경우

> 오늘 확인한 질문은 [수업 적합성/확정 시간/준비물]이고, 아직 남은 질문은 [확인할 항목]입니다. [담당 역할]이 확인한 뒤 요청하신 [시점·채널]으로 답드려도 괜찮을까요? 지금 결정하지 않으셔도 되며, 다음 연락을 원하지 않으시면 여기서 안내를 마치겠습니다. 확인하지 않은 좌석·할인·시작일은 확정하지 않습니다.

## 설명을 위한 예시

합성 예시: 2026-10-05~11 방문 상담 예약 10건을 10월 18일에 확인했습니다. 방문 완료 6건, 미방문 2건, 사전 취소 1건, 변경 일정 대기 1건입니다. 같은 10건 중 등록 확정 3건, 미결정 2건, 진행하지 않음 1건, 미상담 4건입니다. 방문 완료율 6÷10=60%, 예약 대비 등록 3÷10=30%, 완료 상담 대비 등록 3÷6=50%로 분모가 다릅니다. 취소를 분모에서 사후 삭제하지 않으며 두 대기 건의 합의된 답변일만 확인합니다.

## 적용 후 확인할 것

예약 주간을 고정하고 그 주간 종료일부터 7일·14일 등 학원이 정한 같은 경과일에 누적 상태를 재확인합니다. 예시의 10월 18일은 10월 11일 종료 후 7일째입니다. 분모는 해당 주간 최초 예약의 중복 없는 상담 건수이며 변경·취소도 유지합니다. 방문 완료/예약, 등록 확정/예약, 등록 확정/완료 상담을 별도 표시하고 각각의 분모 0은 계산 불가입니다. 전화 상담은 별도 묶음, 미결정·미확인·취소는 별도 수로 남깁니다. 한 주 변화만으로 문장 수정의 효과를 판단하지 않습니다.

## 막혔을 때의 다음 행동

### 예약 시각이 지났지만 방문 여부가 미확인

담당자 기록을 먼저 확인합니다. 미방문·실패로 분류하지 않고 미확인으로 남긴 뒤 내부 확인 역할과 기한을 정합니다.

### 안내 오류 또는 상대가 일정 변경을 요청

오류를 정정하고 실제 가능한 시간만 제안합니다. 같은 상담의 변경 예약을 신규 예약으로 다시 세지 않고 원래 묶음에 남깁니다.

### 상담 후 무응답·후속 연락 합의 없음

무응답을 관심·등록 거절·재연락 동의로 추정하지 않습니다. 대기/합의 없음으로 남기고 연속 연락이나 자동 독촉을 하지 않습니다.

### 수학과 음악 학원의 상담 방식이 다름

수학은 확인된 수준 점검·반 적합성, 음악은 악기 경험·준비물·체험 가능 여부를 안내합니다. 체험을 일반 상담 방문 수와 섞지 않습니다.

## 안내의 범위

내부 후속 행동을 명확히 하기 위한 운영 제안입니다. 반복 영업 연락이나 광고 수신 권한을 만들지 않습니다. 학생·학부모 기록은 기존 적법한 내부 권한과 정책으로 관리하며 공유 서식·AI·사이트에 올리지 않습니다. 등록률 상승이나 개인정보 적법성을 보장하지 않습니다.

## 다음 행동

- 예약 전 문의 동선부터 점검 https://hagwonga.com/guides/inquiry-to-consultation
- 등록 후 첫 4주 정착 운영 https://hagwonga.com/guides/new-student-first-4-weeks
- 모든 가이드 보기 https://hagwonga.com/guides

법률·세무·투자·중개 자문이 아닌 준비 안내입니다. 예시와 계산 결과는 실제 고객 실적을 뜻하지 않습니다.

작성·관리: 학원가 편집 · 편집 점검: 2026-10-01 · 다음 점검: 2027-01-01

자체 운영 제안입니다. 합성 상태표·집계 작성 과제를 검토했으며 재연락 효과나 실제 등록 성과를 입증하지 않습니다.

### CSV 작성과 한글 표시 도움말

CSV 앞부분은 '합성 예시 · 사용 전 삭제', 뒷부분은 '작성용'으로 구분합니다. 작성용 행만 복사해 사용하고 필요하면 행을 늘리세요. 한글이 깨지면 Excel의 '텍스트/CSV 가져오기'에서 UTF-8을 선택합니다. CSV는 계산 수식·서식이 없는 텍스트 자료이며 숫자는 직접 검산합니다.

로그인·이메일 입력 없이 받습니다. 내려받은 파일은 본인의 기기에서 관리하며 사이트로 전송하지 않습니다.

## 예약 이후 상태·후속 행동표

합성 예시를 삭제하고 작성용 행에 기준 주간·확인일·상태·합의된 다음 행동을 적으세요. 이름·전화·상담 원문은 넣지 않습니다. 합의 없음과 미확인은 날짜나 실패 0건으로 바꾸지 않습니다.

실무 자료 내려받기 (CSV) https://hagwonga.com/resources/consultation-follow-through.csv

**합성 작성 예시 보기 · 실제 성과 아님**

## 예약 이후 상태·후속 행동표 · 합성 작성 예시

| 점검 구간 | 상태·확인일 | 확인된 안내·질문 | 다음 행동·담당 | 합의한 연락·내부 확인 기한 |
|---|---|---|---|---|
| 예약 안내 | 예약 확정 / 2026-10-06 | 수학 상담 장소·시간 확인 | 상담 담당 / 안내 오류 없음 확인 | 확인 연락 요청 있음 / 10-06 16시 |
| 일정 변경 | 변경 대기 / 2026-10-07 | 음악 체험 전 준비물 질문 | 음악 담당 / 체험 가능 시각 확인 | 10-08 전화 답변 합의 / 내부 10-08 오전 |
| 상담 완료 | 등록 미결정 / 2026-10-09 | 확정 반 시간 질문 남음 | 원장 / 시간표 확인 후 요청 답변 | 10-12 답변 합의 / 내부 10-12 오전 |
| 미방문 | 이유 미확인 / 2026-10-10 | 예약 안내 자체는 확인됨 | 상담 담당 / 내부 방문 기록 확인 | 재연락 합의 없음 / 내부 10-12 |
| 사전 취소 | 취소 / 2026-10-10 | 추가 안내 원하지 않음 | 상담 담당 / 후속 연락 중단 | 없음 / 처리 확인 10-10 |

# 예약 이후 상태·후속 행동표 · 작성용 빈 서식

| 점검 구간 | 상태·확인일 | 확인된 안내·질문 | 다음 행동·담당 | 합의한 연락·내부 확인 기한 |
|---|---|---|---|---|
| 예약 안내 | | | | |
| 일정 변경 | | | | |
| 상담 완료 | | | | |
| 미방문 | | | | |
| 사전 취소 | | | | |