실무 가이드

모집 문의 동선 진단표: 휴대전화로 한 경로 끝까지 확인하기

소개 글은 충분한데 어디로 문의해야 하는지 찾기 어렵지는 않나요? 한 개의 공개 페이지에서 대상 수업 확인, 문의 버튼, 상담 안내까지 직접 따라가 보세요. 발견한 문제를 한 번에 모두 고치기보다 가장 먼저 막히는 한 곳과 완료 기준을 정하는 진단표입니다.

실무 자료 보기 →

대상: 학원장·상담·홍보 담당자 · 문의·등록 · 업무 체계

바로 시작하기

한 번 읽고, 쓸 결과를 남기세요

준비 한 경로 15분부터 (편집 제안; 수정 작업은 별도)

첫 행동 직원이 휴대전화로 공개 소개 페이지를 열어 아래 여섯 단계를 따라가세요. 외부 문의를 실제로 제출하지 말고 버튼과 안내가 목적에 맞는지 확인합니다. 문제별로 위치·증상·수정안·완료 확인을 적고 한 곳만 먼저 고칩니다.

완성할 것 문의 동선 점검표 1장 + 우선 수정 1개 + 수정 후 같은 기기에서 다시 확인할 기준. 가상 점검은 실제 문의·상담·등록 성과와 분리해서 기록합니다.

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

- 점검할 공개 페이지 주소 1개
- 휴대전화에서 확인할 수업 대상과 질문 1개
- 현재 사용하는 문의 방법과 담당 역할
- 학생·학부모 개인정보가 없는 빈 점검표

확인 순서

1. 하나의 대상과 경로만 선택하기

모든 채널을 동시에 고치지 않습니다. “초등 수학 시간표를 찾는 보호자”처럼 목적 하나를 정하고, 공개 페이지 한 개에서 출발합니다. 직원의 가상 점검이라고 기록합니다.

확인 질문: 대상·시작 주소·기기가 한 줄로 정리됐나요?

2. 여섯 단계의 막힘을 표시하기

수업 대상, 확인된 시간·장소, 문의 행동, 도착 화면, 필요한 입력, 이후 안내를 순서대로 확인합니다. 정상·수정 필요·미확인 중 하나로 표시하고, 개인 이름이나 상담 화면 원문을 증거로 모으지 않습니다.

> **확인 질문:** 증상과 추정 원인을 분리했나요? 실제 메시지는 보내지 않았나요?

3. 수정 한 개와 완료 기준 합의하기

먼저 막히는 지점을 고르고 담당·기한·바꿀 문구를 적습니다. 바꾼 뒤 같은 기기에서 경로를 다시 확인합니다. 동선 개선 완료와 등록 증가 검증은 서로 다른 결과입니다.

> **확인 질문:** 다른 사람이 같은 경로로 수정 완료를 확인할 수 있나요?

가져다 쓸 문장

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

개선 요청을 한 문장으로

> [공개 페이지]에서 [대상 수업]을 찾는 사람이 [막힌 단계]에서 다음 행동을 알기 어렵습니다. [수정할 한 가지]를 바꾸고, 휴대전화에서 [완료 기준]이 확인되면 이번 작업을 마치겠습니다. 새 사이트나 광고 집행은 이번 범위에 넣지 않습니다.

학부모에게 실제 답변할 때의 초안

> [확인된 수업 대상]에 관한 문의 감사합니다. [질문에 대한 확인된 답]을 안내드립니다. 상담을 원하시면 [현재 가능한 방법·시간]을 선택해 주세요. 아직 확인되지 않은 내용은 [담당 역할]이 확인한 뒤 안내드리겠습니다. 원하지 않는 추가 연락은 하지 않습니다.

설명을 위한 예시

합성 예시: 첫 화면에 “문의하기”가 없고 연락처가 맨 아래에만 있다면, 공개 가능한 상담 경로를 앞부분에 추가합니다. 입시 학원은 대상 학년·과목, 피아노 학원은 초보 수강 가능 여부·준비물을 확인합니다. 직원 1명의 가상 확인이 통과했다는 사실만 기록하고 문의율이나 등록률이 올랐다고 표현하지 않습니다.

적용 후 확인할 것

수정 전후 같은 경로의 통과 여부를 먼저 확인합니다. 실제 문의·상담·등록은 집계 기간과 중복 제외 기준이 같을 때만 별도로 비교하며 미수집 수치는 미측정으로 남깁니다.

막혔을 때의 다음 행동

어떤 수업을 제공하는지 첫 화면에서 불명확함

확인된 대상·과목·운영 시간을 먼저 정리합니다. 개설이 확정되지 않은 반을 이미 모집 중인 것처럼 표시하지 않습니다.

버튼은 있지만 연결 후 무엇을 할지 모름

버튼 이름과 도착 화면의 안내를 맞춥니다. 실제 폼을 제출하지 않아도 준비물·다음 단계·응답 경로를 이해할 수 있게 고칩니다.

문의는 있으나 상담 완료 수를 집계하지 않음

문의 증가를 등록 성과로 표현하지 않습니다. 같은 기간의 중복 제외 기준과 상담 완료 집계 가능 여부부터 확인합니다.

안내의 범위

가상 진단은 실제 고객 조사나 매출 실험이 아닙니다. 외부 문의를 자동 제출하거나 학생·학부모인 척 연락하지 마세요. 문의 동선을 고쳤다는 이유만으로 광고 집행·개인정보 이용·추가 연락이 허용되는 것은 아닙니다.

다음 행동

- 개선 범위와 문의 방법 보기 https://hagwonga.com/growth
- 문의 답변 문장 준비하기 https://hagwonga.com/guides/inquiry-to-consultation
- 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: 2026-10-12 · 다음 점검: 2027-01-12

학원가 실무 서식 v1.0. 자체 작성한 운영 제안으로, 학원 내부 업무에 복사·수정해 사용할 수 있습니다. 제3자 자료와 실제 고객 기록을 포함하지 않습니다. 예시는 합성이며 전문가 검토나 성과 보장을 뜻하지 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.

모집 문의 동선 1장 진단표

위쪽 합성 예시는 작성 방법을 설명합니다. 실제 기록과 합산하지 말고, 아래 작성용 행에 확인된 사실만 적으세요. 개인정보·계약 원문·계정 비밀번호는 넣지 않습니다.

실무 자료 내려받기 (CSV) https://hagwonga.com/resources/inquiry-path-audit.csv

합성 작성 예시 보기 · 실제 성과 아님

모집 문의 동선 1장 진단표 · 합성 작성 예시

단계	휴대전화로 확인할 질문	상태·합성 관찰	다음 행동·담당·기한
대상	어떤 학년·과목 수업인지 알 수 있나?	합성: 수정 필요 / 대상 설명이 없음	초등 수학 명시 / 홍보 담당 / 10월 15일
운영 정보	확인된 시간·장소를 찾을 수 있나?	합성: 정상 / 시간표 기준일 확인	변경 시 함께 수정 / 수업 담당
문의 행동	버튼이 무엇을 하는지 알 수 있나?	합성: 수정 필요 / 자세히 보기만 있음	상담 방법 보기로 수정 / 홍보 담당
도착 화면	버튼 목적과 도착 화면이 일치하나?	합성: 미확인 / 외부 서비스 점검 전	공개 안내만 확인 / 상담 담당
필요 입력	질문에 불필요한 개인정보를 요구하나?	합성: 정상 / 상세 학생 기록 요구 없음	최소 항목 유지 / 상담 담당
이후 안내	다음 단계·응답 경로를 알 수 있나?	합성: 수정 필요 / 이후 안내 없음	확인 가능한 응답 안내 / 상담 담당

모집 문의 동선 1장 진단표 · 작성용 빈 서식

단계	휴대전화로 확인할 질문	상태·합성 관찰	다음 행동·담당·기한
대상			
운영 정보			
문의 행동			
도착 화면			
필요 입력			
이후 안내			