실무 가이드

문의가 상담 예약으로 이어지지 않을 때 점검할 5가지

문의에 “상담 가능하세요?”만 답하고 끝나나요? 수업 대상·상담 안내·응답 책임·다음 행동·집계의 5가지를 점검하고, 답변 문장 하나를 바꿔 보세요. 학년과 수준을 확인하는 첫 답변, 예약을 확정하는 문장, 변경할 항목을 고르는 점검표를 제공합니다.

실무 자료 보기 →

문의 묶음 집계 비교하기

대상: 전국·전과목 학원장과 상담 담당자 · 문의·등록 · 업무 체계

바로 시작하기

한 번 읽고, 쓸 결과를 남기세요

준비 오늘 15분부터 (편집 제안; 실제 소요는 학원마다 다릅니다)

첫 행동 담당자 휴대전화에서 소개 페이지를 열고 아래 5항목을 확인하세요. “미확인”도 남긴 뒤 가장 먼저 막힌 한 항목만 고칩니다. 실제 문의가 없으면 직원끼리 가상 문의로 동선을 확인합니다.

완성할 것 확인된 답변 문장 1개 + 수정할 항목·담당 역할·확인일 1줄. 전화·방문 문의도 동일한 점검 대상입니다.

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

문의·예약·상담 완료의 차이 보기

같은 문의 묶음을 같은 확인일까지 집계한 숫자로 비교합니다. 예약률 = 예약 ÷ 유효 문의, 예약 중 완료율 = 상담 완료 ÷ 예약입니다. 공란·집계 누락·0분모는 미측정입니다.

직접 입력하는 비교에는 JavaScript가 필요합니다. 아래 집계 정의와 점검표로 수동 비교할 수 있습니다. 이름·연락처·상담 원문은 입력하지 않습니다.

먼저 준비할 것

- 현재 공개된 소개 페이지와 상담 안내
- 학생을 식별할 수 없게 다시 쓴 반복 질문 3개
- 상담을 맡는 담당·운영 시간
- 같은 기간의 문의 수와 상담 예약 수 집계

확인 순서

1. 학부모의 첫 화면에서 두 질문에 답하기

우리 아이가 대상인지, 상담하려면 무엇을 해야 하는지 확인합니다. 수학은 학년·수준, 예체능은 연령·경험·준비물처럼 실제 선택에 필요한 정보를 씁니다. 확인되지 않은 반·시간은 모집 중이라고 표시하지 않습니다.

확인 질문: 첫 화면에 수업 대상과 상담 방법이 함께 보이나요?

2. 응답 책임과 상담 선택지 정하기

누가 어떤 시간에 문의를 확인하는지 내부에서 정합니다. 가능한 응답 시간과 예약 방식을 공개하고, 단순 자료 요청과 상담 희망을 구분하세요. 모든 문의에 등록을 권하기 전에 무엇을 궁금해하는지 한 번 확인합니다.

확인 질문: 응답 담당과 다음 상담 방법을 한 문장으로 설명할 수 있나요?

3. 한 곳만 고치고 같은 기준으로 관찰하기

대상 수업 설명, 상담 안내, 응답 담당, 예약 선택지, 문의·예약 집계 중 한 가지를 수정합니다. 예를 들어 2주 동안 유효 문의와 예약을 같은 정의로 집계합니다. 소수의 문의 변화만으로 수정 효과를 확정하지 않습니다.

확인 질문: 수정 전후에 같은 기간·정의로 비교할 수 있나요?

가져다 쓸 문장

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

첫 답변 · 수학/입시용 (대괄호는 확인된 내용으로 바꾸세요)

> 문의 감사합니다. [학년] 학생의 [수업 목적]에 맞는 수업을 안내드리겠습니다. 학년과 가장 궁금한 점 한 가지를 알려주실까요? 상담은 [가능한 방법]으로 진행하며, [실제 가능한 시간 A/B] 중 편한 시간이 있으신가요? 자료만 원하시면 [공개 안내]부터 보셔도 됩니다.

첫 답변 · 음악/예체능용

> [악기/분야]가 처음인지, 어느 정도 배워보셨는지 알려주시면 [확인된 수업 대상]을 안내드리겠습니다. 체험·상담 가능 여부와 준비물은 [확인된 내용]입니다. 아직 확인하지 못한 일정은 [확인 가능한 시점]에 알려드리겠습니다.

예약 확정 · 상대가 상담을 선택한 경우만

> 말씀하신 [날짜/시간]에 [방문/전화] 상담으로 정리하겠습니다. [확인된 장소/방법]과 [필요한 준비]를 확인해 주세요. 일정 변경은 [현재 사용하는 연락 방법]으로 알려주시면 됩니다.

설명을 위한 예시

합성 예시: 수학학원 문의에 “상담 가능하세요?”만 답하던 상황에서, 대상 학년과 상담 가능 시간 두 가지를 함께 안내합니다. 음악학원에서는 연령·악기 경험을 먼저 확인합니다. 어느 경우도 예약 증가가 검증된 실제 사례는 아닙니다.

적용 후 확인할 것

유효 문의는 이번 2주에 대상 수업을 직접 문의한 건으로 정하고, 같은 사람의 같은 수업 문의는 학원의 기존 내부 절차에서 1건으로 합칩니다. 광고·채용 문의는 제외합니다. 예약은 그 유효 문의 중 실제 날짜·방법에 서로 합의한 건이며 시간 선택지를 보낸 것만으로 세지 않습니다. 같은 문의 묶음을 정해 둔 마감일까지 따라가고, 이전 기간 문의의 예약은 섞지 않습니다. 예약률 = 그 묶음의 예약 건수 ÷ 유효 문의 건수; 분모 0·집계 누락은 “미측정”입니다. 적은 표본은 비율보다 문의·예약·완료 건수와 막힌 이유를 봅니다.

막혔을 때의 다음 행동

대상 수업인지 같은 질문이 반복됨

학년·수준·연령 등 필요한 대상 조건을 공개 안내 앞부분에 추가합니다. 확인되지 않은 모집 반은 제외합니다.

답변은 했지만 상담 선택이 없음

자료 요청인지 상담 희망인지 한 번 구분합니다. 예약을 원할 때만 가능한 방법·시간을 제시하며 무응답을 재연락 동의로 보지 않습니다.

예약은 있으나 상담이 자주 진행되지 않음

안내한 시간·장소·준비·변경 방법이 맞는지 확인합니다. 예약 건수와 상담 완료 건수를 따로 셉니다.

문의가 적거나 집계가 없음

개선 효과를 결론내리지 않습니다. 우선 문의부터 예약까지 직접 가상 실행하고 집계 정의를 정합니다.

안내의 범위

운영 점검 제안이며 문의·등록 증가를 보장하지 않습니다. 학생 이름·전화번호·상담 원문을 이 사이트나 자료에 입력하지 마세요. 학원가의 성장 상담은 로그인 후 문의할 수 있습니다. 문의 제출만으로 계약·결제·외부 게시가 시작되지는 않습니다.

다음 행동

- 모집 문의 개선 준비 가이드 https://hagwonga.com/guides/growth-preparation
- 성장 지원의 준비 범위 확인 https://hagwonga.com/growth
- 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

학원경영 실무노트의 실행 제안입니다. 예시는 합성이며 법률·세무 전문가 검토나 실제 고객 성과를 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.

문의 동선 점검표

앞부분은 합성 작성 예시입니다. 작성용 행만 복사하고 상태를 확인/수정 필요/미확인으로 적으세요. 가장 먼저 막힌 항목 하나에 담당 역할·확인일을 정합니다. 개인 연락처·상담 원문은 넣지 않습니다.

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

합성 작성 예시 보기 · 실제 성과 아님

문의 동선 점검표 · 합성 작성 예시

점검 항목	확인할 질문	현재 상태	다음 수정	담당	점검일
대상 수업	학년·수준·연령 등 대상이 보이나요?	수정 필요	중등 수학 수업의 대상 학년을 첫 문단에 추가	상담 담당	2026-10-02
상담 안내	현재 가능한 상담 방법이 명확한가요?	확인	변경 없음: 전화/방문 중 선택 가능	상담 담당	2026-10-02
응답 책임	문의 확인 담당과 시간이 정해졌나요?	미확인	원장이 실제 응답 가능 시간 확인	원장	2026-10-02
다음 행동	자료 요청과 예약을 구분했나요?	수정 필요	자료만 원하는 경우와 상담 희망 답변을 분리	상담 담당	2026-10-02
집계	중복을 제외한 문의·예약 기준이 같은가요?	미확인	10/5~10/18 문의 묶음을 10/25까지 확인하도록 기준 정리	원장	2026-10-02

문의 동선 점검표 · 작성용 빈 서식

점검 항목	확인할 질문	현재 상태	다음 수정	담당	점검일
대상 수업	학년·수준·연령 등 대상이 보이나요?				
상담 안내	현재 가능한 상담 방법이 명확한가요?				
응답 책임	문의 확인 담당과 시간이 정해졌나요?				
다음 행동	자료 요청과 예약을 구분했나요?				
집계	중복을 제외한 문의·예약 기준이 같은가요?				