

시작 전 · 필요한 칸만

# 오늘은 무엇을 가져가고 싶으세요?

모바일 기록과 종이 중 편한 쪽을 쓰세요.

☐ 준비된 예시로 시작 ☐ 내 가게 자료로 시작

가게 업종과 오늘 가장 귀찮은 일 하나

---

---

---

오늘 완성하고 싶은 것 하나

---

---

---

☐ AI에 이름·전화번호·주문번호를 보내지 않아요.

☐ AI가 쓴 글도 실제 가게 사실과 비교해요.

☐ 가상 사례와 내 가게 자료를 구분해요.

4강 끝에서 결과 모음을 받고 찾아본 뒤 이어하기 파일을 받습니다.

이 워크북은 인쇄·필기용이며 입력형 PDF가 아닙니다.

과정 길잡이 · 총 240분

# 지금 하는 일을 하나씩 표시해요

도입 20 · 1강 55 · 휴식 10 · 2강 40 · 휴식 10 · 3강 40 · 4강 40 · 마무리 25분

- ☐ 1강 55분 · 답글 하나와 근거 후기를 확인했어요.
- ☐ 2강 40분 · 준비된 자료로 아는 것과 모르는 것을 나눴어요.
- ☐ 3강 40분 · 실제 사실로 손님용 글 하나를 고쳤어요.
- ☐ 4강 40분 · 카드 하나를 따라보고 파일을 받아 찾았어요.

멈춘 곳 또는 도움이 필요한 부분

---

---

---

---

찾아보기

1강 3~6쪽 / 연결 7쪽 / 2강 8~9쪽

연결 10쪽 / 3강 11~12쪽 / 연결 13쪽

4강 14~15쪽 / 마무리 16쪽

## 1 답글 하나 만들기

# 어떤 말에 답해볼까요?

모바일에서 썼다면 다시 베껴 쓰지 않아도 돼요. 필요한 칸만 쓰세요.

☐ 준비된 예시 ☐ 내 가게 후기 ☐ 손님 말씀 메모  
손님 이름이나 전화번호는 적지 않아요.

## 손님의 말 하나

---

---

---

---

## 답글에 필요한 가게 정보

예: 포장 가능. 할인이나 쿠폰은 정하지 않았어요.

---

---

---

## 내가 쓸 답글 또는 저장한 곳

---

---

---

---

☐ AI 답변 ☐ 예시로 연습 ☐ 직접 쓴 글  
내가 쓴 문장을 직접 고쳐도 괜찮아요.

## 2 내 말투로 고치기

# 손님께 보내기 전에 봐요

모바일의 답글을 보며 표시해도 괜찮아요.

이 문장을 그대로 보내도 될까요?

“다음 방문에는 무료로 해드릴게요.”

내가 정한 서비스가 아니라면 어떻게 고치겠어요?

빼거나 고칠 말

- ☐ 가격과 이용 방법이 맞아요.
- ☐ 정하지 않은 할인이나 약속은 없어요.
- ☐ 손님의 말에 맞게 답했고 개인정보는 지웠어요.

아직 확인해야 할 것 · 없으면 비워 두세요

- ☐ 확인한 뒤 사용할게요 ☐ 지금은 보관할게요
- 완성한 답글은 모바일에서 복사해 가져갈 수 있어요.

## 3 후기 함께 보기

# 네 개 후기에서 찾아봐요

통합 교재 7쪽 카페 후기 또는 실습북에서 선택한 자료를 보세요.

## 손님이 좋아한 점 하나

예: 포장이 깔끔해요. 해당 후기 번호에 표시해 보세요.

후기 번호: ① ② ③ ④ / 직접 입력한 번호: \_\_\_\_\_

## 손님이 아쉬워한 점 하나

후기 번호: ① ② ③ ④ / 직접 입력한 번호: \_\_\_\_\_

## 우리 가게에서 먼저 확인할 일 하나

예: 음료가 늦어질 때 예상 시간을 알려드리고 있나요?

후기에 없는 원인은 아직 모르는 일이에요. 확인하기 전에 이미 고쳤다고 손님께 약속하지 않아요.

## 4 혼자 다시 해보기

# 다음에는 내 가게에서

온라인 후기가 없으면 손님께 들은 말로 연습해 보세요.

## 다음에 다시 쓸 부탁

다음 손님의 말에 짧은 답글을 써 주세요. 자연스러운 존댓말로 부탁해요. 제가 알려주지 않은 원인이나 할인·무료 서비스 약속은 놓지 마세요.

손님의 말: \_\_\_\_\_

관련 있는 가게 정보: \_\_\_\_\_

## 다음에 답해볼 손님의 말

---

---

---

## 혼자 하다가 막혔던 곳

☐ 복사 ☐ AI 열기 ☐ 붙여넣기 ☐ 돌아오기 ☐ 답글 확인

---

---

## 도움을 받아 다시 해볼 것

---

---

한 번에 다 익히지 않아도 괜찮아요. 내일 답글 하나를 더 만들어 보세요. 오늘 받은 파일은 다운로드 목록에서 찾을 수 있어요.

연결 1 · 후기에서 다음 질문으로

# 무엇을 더 알아보고 싶나요?

가게 후기의 말이 업종 전체의 변화인 것은 아닙니다.

후기에서 확인한 말과 근거 번호

---

---

---

내 업종에서 더 알아볼 질문

---

---

---

자료를 찾아 확인할 점

---

---

---

- ☐ 선택: 내 업종 자료를 찾아볼게요.
- ☐ 2강 반찬가게 예시로 자료 읽기부터 연습할게요.
- 서로 다른 가게의 자료는 하나의 사실처럼 합치지 않아요.

## 1 읽은 자료를 내 말로

# 무엇을 알아보고 싶나요?

모바일에 적었다면 다시 베끼지 않아도 돼요. 필요한 칸만 쓰세요.

☐ 준비된 반찬가게 사례 ☐ 내 업종: \_\_\_\_\_

## 궁금한 것 하나

예: 작은 용량을 원하는 손님이 있을까요?

---

---

## 자료 1 · 제목 또는 원문 위치

---

발표한 날: \_\_\_\_\_ 조사한 때: \_\_\_\_\_

지역·대상: \_\_\_\_\_ 수치의 뜻: \_\_\_\_\_

## 자료 2 · 더 찾았을 때만 적어요

---

발표한 날: \_\_\_\_\_ 조사한 때: \_\_\_\_\_

지역·대상: \_\_\_\_\_ 수치의 뜻: \_\_\_\_\_

## 자료에서 알 수 있는 점 하나

---

---

☐ 원문에서 해당 내용을 찾았어요.

☐ 자료가 두 개면 같은 조사인지 살펴봤어요.

못 찾았으면 확인 전이라고 표시해 두세요.

## 2 우리 가게에서 확인하기

# 메모 하나면 충분해요

자료가 부족하면 보류하고, 다음에 더 알아봐도 괜찮아요.

## 우리 손님에게 더 알아볼 점

예: 현재 양이 적당한지, 조금 적은 양이 필요한지.

## 돈을 쓰기 전에 해볼 일 하나

## 쓸 수 있는 시간과 돈

예: 하루 5분, 추가 구입 없이.

## 멈추거나 다시 생각할 때

예: 응대가 밀리면 멈추기. 답이 엇갈리면 주문 보류.

☐ 보류 ☐ 먼저 물어보기 ☐ 조건을 정하고 작게 시험하기

### 잠깐 생각해요

검색량이 늘었다면 우리 매출도 늘까요?

☐ 그렇다 ☐ 아직 모른다

생각한 뒤 확인: 검색은 관심의 신호일 뿐, 구매나 매출과 같지 않아요.

다음에 확인할 날: \_\_\_\_\_ 메모 보관한 곳: \_\_\_\_\_

## 연결 2 · 손님용 글의 출발점

# 어느 자료를 이어 쓸까요?

분석 결과와 실제로 정한 운영 방식을 구분합니다.

- ☐ 기본: 1강 후기 분석 ☐ 선택: 2강 트렌드 메모  
☐ 가상 사례 ☐ 내 가게 자료

## 이번 글에서 활용할 내용 하나

---

---

---

## 지금 제공할 수 있다고 확인한 사실

---

---

---

## 아직 하지 않았거나 정하지 않은 것

---

---

---

- ☐ 이전의 확인 표시를 이번 게시 전 확인으로 쓰지 않아요.  
☐ 다른 가게의 자료가 섞이지 않았는지 읽었어요.

## 1 손님에게 전할 것 고르기

# 무엇을 알려드릴까요?

모바일에 썼다면 다시 베끼지 않아도 됩니다. 필요한 칸만 쓰세요.

- ☐ 가상 사례 ☐ 내 가게 자료  
☐ 홍보 문구 ☐ 공지 ☐ 자주 묻는 질문과 답변

## 후기·트렌드에서 찾은 내용 하나

## 지금 확인한 가게 사실

해보면 좋겠다는 생각과, 실제로 하기로 정한 일을 구분해요.

## 아직 모르거나 정하지 않은 것

보여줄 곳: \_\_\_\_\_

손님이 읽고 할 일: \_\_\_\_\_

- ☐ 고객 개인정보는 지웠어요.  
☐ 현재 가격·시간·운영 조건을 확인했어요.  
앞 수업의 확인 표시는 이번 게시 전 확인을 대신하지 않아요.

## 2 읽고 고친 뒤 가져가기

# 손님이 오해하지 않도록

AI가 쓴 초안을 직접 고쳐도 괜찮아요.

내가 쓸 글 또는 모바일 저장 위치

## 빼거나 고친 말 하나

예: 작은 용량 출시! → 작은 용량이 필요하신지 의견을 듣고 있어요.

☐ 가격·시간·서비스가 실제와 같아요.

☐ 정하지 않은 약속이나 개인정보가 없어요.

☐ 조건과 손님이 할 일이 분명해요.

☐ 확인한 뒤 게시할게요 ☐ 아직 초안으로 둘게요

게시할 곳: \_\_\_\_\_

다시 확인할 날: \_\_\_\_\_

AI에게 맡기는 것은 초안 작성이에요. 실제 게시 결정은 사장님이 합니다. 운영 방식이 바뀌면 이 글도 다시 고쳐 주세요.

## 연결 3 · 손님용 글에서 업무 카드로

# 다음에는 누가 다시 확인할까요?

3강 문구를 그대로 옮기지 않아도 됩니다. 저장 위치를 적어도 돼요.

다시 쓸 문구 또는 파일 위치

어떤 일이 생기면 다시 고쳐야 할까요?

담당자와 확인할 원래 자료

- ☐ 이전 글과 현재 운영 조건을 비교했어요.
- ☐ 담당·시점·보관 위치를 4강 카드에서 정할게요.
- ☐ 모르면 멈추고 확인할 방법을 정할게요.

## 1 일 하나 정하기

# 다음번에는 어떻게 할까요?

모바일에 적었다면 다시 베끼지 않아도 됩니다. 필요한 칸만 쓰세요.

☐ 가상 사례로 연습 ☐ 내 가게 자료로 연습

다시 쓸 글·메모와 정리할 일 하나

---

---

언제 할까요? 누가 확인할까요?

---

---

무엇과 비교할까요? 어떤 순서로 할까요?

---

---

---

---

잘 모르겠거나 문제가 생기면?

---

---

고객 이름·연락처는 적지 않아요.

앞 수업의 아이디어와 실제 정한 운영 방식은 구분하세요.

## 2 한 번 따라보기

# 막힌 곳을 고치면 됩니다

실제 게시나 고객 연락 없이 자료를 찾고 순서를 따라보세요.

☐ 예시로 따라봄 ☐ 내 가게 자료로 순서 따라봄 ☐ 아직 못 해봄

막힌 곳과 고친 점 · 없으면 그대로 쓸 수 있는 이유

---

---

---

완성 카드 파일을 보관할 곳

---

---

언제 다시 확인할까요?

---

---

- ☐ 필요한 자료와 담당자가 분명해요.
- ☐ 가능한 순서이고, 없는 약속은 넣지 않았어요.
- ☐ 멈출 때와 다시 확인할 때를 정했어요.

아직 따라 해보지 못했다면 초안으로 보관하세요.

다음번에 쓸 때도 운영 조건이 바뀌지 않았는지 먼저 확인합니다. 확인 표시는 자동 실행이나 안전 보증을 뜻하지 않습니다.

## 마무리

# 한 번 더 해볼 날을 정해볼까요?

사후 확인·선택 설문은 별도 확인지에 답해요. 아래는 선택 메모입니다.

선택 메모: 오늘 직접 고친 말과 이유

다음에 해볼 일 하나 (도구함 새 입력은 선택)

4강: 결과 모음부터 찾고, 이어하기 파일도 보관한 곳

- ☐ 결과 모음을 받고 찾았어요. ☐ 이어하기 파일도 받았어요.
- ☐ 공유 전 개인정보와 가상 사례 표시를 확인했어요.
- ☐ 다음에 쓸 때 운영 조건을 다시 확인할게요.

실제 수업에서 어려웠던 화면이나 문장이 있으면 강사에게 알려 주세요. 체크 표시만으로 실제 가게 운영이나 학습 효과가 입증되는 것은 아닙니다.