

# 홍보 기획서

# 목 차

## 1. 홍보기획 사전 조사표

- 1) 상권 내 초등/중등학교 현황
- 2) 상권 내 아파트 및 게시대 현황
- 3) 경쟁학원 분석(보습/어학원/기타 교습소 외)
- 4) 현수막 홍보 지역 분석현황(시 게시대용/아파트용/거리용)
- 5) 기타 사전 조사사항
  - 가. 상권 내 대형 마트 및 유동인구 밀집지역 파악
  - 나. 신문지국
  - 다. 현수막 거치 대행업체
  - 라. 차량 셔틀 운행경로(운행 시)

## 2. 자금 운영계획(예정)

- 1) PR 부분
- 2) Marketing 부분

### 3. 상세 홍보 기획안

#### 1) PR

- 가. 전단지(아파트 게시대 포함)
- 나. Plan card
- 다. 학원 건물광고(Plan card 홍보기획에 포함)
- 라. 학원 차량광고(차량운행 시)

#### 2) Marketing

- 가. 학교 앞 행사
- 나. Road Campaign
- 다. APT Market day
- 라. 학부모 도우미
- 마. TM / SMS
- 바. DM
- 사. Day Marketing
- 자. 친구소개 이벤트

● '바 ~ 자' 항목은 개원 후 학원운영 시에만 해당하는 마케팅

- 기타 마케팅 관련 참고사항
- 홍보방법 별 장/단점
- 수강생 단계별 응대요령
- 신규/재등록 수강생 상담요령
- 전화응대 법

# 1. 홍보기획 사전 조사표

## 1) 상권 내 초등/중등학교 현황

### 1)-1. 초등학교 현황

순번	학교 명	전교생 수	총 학급 수	설립연도	연락처	홍보위치
1						
2						
3						
4						
5						
상권 내 초등학교 수						

### 1)-2. 중등학교 현황

순번	학교 명	전교생 수	총 학급 수	설립연도	연락처	홍보위치
1						
2						
3						
4						
5						
상권 내 중등학교 수						

## 2) 상권 내 아파트 및 게시대 현황

순번	아파트 명	세대 수	연락처	게시방법			비용	게시대 수	
				신청경로	기간	게시일		동수	게시대 수
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
상권 내 아파트 게시대 수 / 게시비용(1회 기준)									

3) 경쟁학원 분석(보습/어학원/기타 교습소 외)

3-1. 영어전문학원 현황(보습학원)

순번	학원 명	설립 연도	수강료	교재비 외 기타비용	수업시수(주간)	주요 학생층	연락처
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

3-2. 어학원 현황

순번	학원 명	설립 연도	수강료	교재비 외 기타비용(월)	수업시수(주간)	주요 학생층	연락처
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

3-3. 기타학원 현황(교습소, 학습관, 공부방)

순번	학원 명	설립 연도	수강료	교재비 외 기타비용	수업시수(주간)	주요 학생층	연락처
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

4) 현수막 홍보 지역 분석현황(학원 건물, 주변/시 게시대용/거리용/아파트용)

4-1. 학원건물

순번	학원건물	컨셉	게시기간	비용	사이즈
1					
2					
3					
4					
5					
게시비용					

4-2. 학원주변

순번	학원주변	컨셉	게시기간	비용	사이즈
1					
2					
3					
4					
5					
게시비용					

4-3. 시 게시대응(관할 구청 조사 후)

순번	시 게시대	컨셉	게시기간	비용	사이즈
1					
2					
3					
4					
5					
게시비용					

4-4. 거리용

순번	시 게시대	컨셉	게시기간	비용	사이즈
1					
2					
3					
4					
5					
게시비용					

4-5. 아파트 내부(아파트 게시대 조사 시 공동조사)

순번	아파트 명	세대 수	연락처	게시방법			비용	게시대 수 / 사이즈
				신청경로	기간	게시일		
1								
2								
3								
4								
5								
상권 내 게시대 수 / 게시비용(1회 기준)								

## 5) 기타 사전 조사사항

### 가. 상권 내 대형 마트 및 유동인구 밀집지역 파악

- 상권 내 대형마트 조사
- 대형마트 별 영업담당자 섭외
- 마트 별 광고유치내용 및 단가파악
- 기타 유동인구 밀집지역 조사(Road Campaign행사용)

### 나. 신문지국

- 3개 신문사를 전체 삽지와 배포하는지 여부  
(가능한 3개 신문사를 총괄하는 지국이 거래하기 편리함)
- 조,중,동아일보 신문별 김포 신도시 지구 구독율
- 삽지비용(삽지수량의 증감에 따라 탄력요금임을 감안하여 조사해야 함)
- 배포지역의 범위
- ㄱ. 지국에서 지정해 놓은 지역은 모두 삽지를 해야 하는지 여부
- ㄴ. 원하는 지역 또는 아파트를 선별하여 삽지가 가능한지 여부

### 다. 현수막 거치 대행업체

- 거치 수량별 단가
- 거치 요일/시간, 수거 요일/시간
- 거치 작업인원(예-2인 1조, 빠른 시간 내에 일시적으로 거치하고 수거해야 하기 때문)

### 라. 차량 셔틀 운행경로(운행 시)

- 차량 별 운행지역 설정 시 유의사항
- ㄱ. 1시간 2회 학원을 기점으로 순환운행
- ㄴ. 학원에서 1시간 2회 셔틀 시 5분간 정차기준  
(05분 출발→ 30분 학원도착→ 5분 정차→ 35분 출발→ 00분 도착)
- ㄷ. 1회 셔틀운행 시 25분 운행 기준
- ㄹ. 각 경유지별 30초~1분 대기시간 합산하여 운행경로 지정

## 2. 자금 운영계획(예정)

### 1) PR 부분(지역별/상황별 상이할 수 있음)

예산편성						
구분	프로그램	수량	단가	기준	금액	
P R	전단지	제작	6 연	수량에 따라 탄력적	A4 100 아트지 양면인쇄	₩600,000
		사용용도				
		삽지	10,000 부	장당 20 원	조/중/동	₩200,000
		행사	2,000 장	.	2 인 1 조 아르바이트(5 일)	₩500,000
		직투	10,000 부	대행사/알바	일비	₩300,000
		기타	2,000 장	학부모도우미, 설명회, 상담용 외		
	plan card	제작	EA	사이즈 별 탄력적	막대포함	₩
		사용용도				
		학원주변	EA	₩	사이즈:	
		아파트	EA	₩	사이즈:	
		시계시대	EA	₩	사이즈:	
		거리용	EA	₩	사이즈:	
		실내외용 배너	4EA	₩70,000	단면인쇄 / 거치대 포함/60x180	₩280,000
		학원건물광고	3EA	₩	전면 1 장 / 측면 2 장	₩
		학원차량광고	2EA	차량홍보자석	80 X 30	₩
총계	약 ₩ 2,500,000 ~ 3,500,000					
비고	비용증감은 분원 상황에 따라 조정 가능함. 지역/업체에 따라 비용이 상이할 수 있습니다.					

2) **Marketing 부분**(지역별/상향별 상이할 수 있음)

마케팅 예산편성					
구분	프로그램	수량	기준	금액	비고
	원장	일일 20 회	5 명	.	학교앞 행사 / Road Campaign 후 수집된 정보를 활용하여 TM 실시
	교수부장	일일 30 회	10 명	원비 25% (인센티브)	
	상담교사	일일 30 회	10 명	원비 20% (인센티브)	
	SMS	300 건	20 원 (건당)	₩6,000	- 업무처리 담당자 지정
	Road Campaign	어깨띠 5 개	부직포 180 폭	₩15,000	- 사전 모의 리허설 필수
	APT Market Day	주 1 회 X2	아파트별차이 1 회 ₩50,000	₩100,000	- 사전 시장조사 완료
	학부모설명회 다과	약 50 인분	차/음료	₩100,000	- 사전 모의 리허설 필수
	친구소개	문상 40 장 15 일	문상₩5,000 권	₩200,000	- 담당 교사의 적극적인 업무협조 당부
	학부모 도우미	2 명	일₩40,000 5 일	₩400,000	- 섭외와 교육철저
	학부모설명회 상품권(백화점/문화)	50 EA	10,000 원권	₩500,000	- 인근 백화점 또는 마트 사용 상품권이 유효함
<b>총계</b>	약 ₩ 1,500,000				
<b>비고</b>	지역/업체에 따라 비용이 상이할 수 있습니다.				

### 3. 상세 홍보 기획안

#### 1) PR

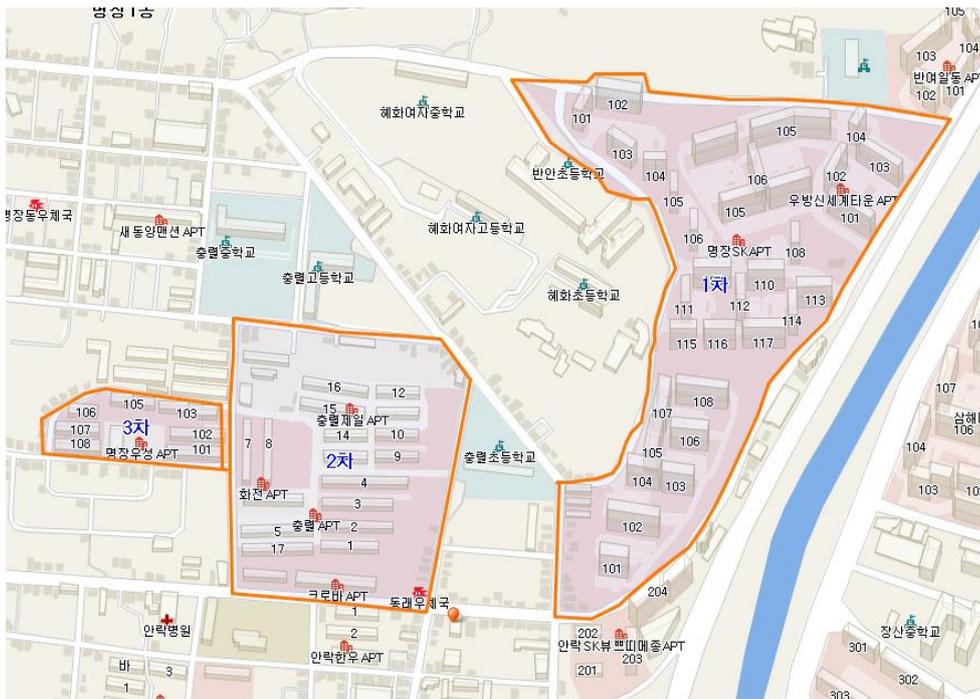
가. 전단지(아파트 게시대 포함)

ㄱ. 기획 및 제작

- ① 주타겟 설정 - 인근 아파트 및 주택밀집지역(사전 조사지역 대상)
- ② 전단지 헤드카피 - 개원 / 유명강사 초청 세미나 / 무료특강 외 이벤트
- ③ USP (Unique Selling Proposition)
  - 기존 영어도서관의 단점과 허점을 완벽 보완한 제 3 세대 영어도서관

ㄴ. 배포지역 선정

- ① 집중 Area (총 6,568 세대~8,000 세대)



예)

아파트 명	세대 수
명장 SKT	1374 세대
명장우성	150 세대
화전	30 세대
총렬	440 세대

② 아파트 전단 게시대 / 직투

구분	지역	배포일자	세대수	비고
1 차	명장 SK	10 월 01 일 (목)	1,374	
	총렬 / 명장우성 / 화전 /우방	10 월 02 일 (금)	1,618	
	안락뜨란채 2 단지	10 월 03 일 (토)	1,316	
	안락뜨란채 1 단지 / 안락시영	10 월 05 일 (월)	1,360	
	안락 SK 1 차	10 월 06 일 (화)	1,898	
	아시아 선수촌	10 월 07 일 (수)	2,290	
2 차	명장 SK	10 월 08 일 (목)	1,374	
	총렬 / 명장우성 / 화전 /우방	10 월 09 일 (금)	1,618	
	안락뜨란채 2 단지	10 월 10 일 (토)	1,316	
	안락뜨란채 1 단지 / 안락시영 안락 SK 뷰쁘띠메종 / 안락한우	10 월 12 일 (월)	1,360	
	안락 SK 1 차	10 월 13 일 (화)	1,898	
	아시아 선수촌	10 월 14 일 (수)	2,290	
<b>2 차 시기에 주요 Target 지역을 선정하여 집중적으로 직투(직접배포)할 수 있음</b>				

나. Plan card(아파트 게첨대/거리 현수막/시 게시대/학원건물)

① 아파트 게첨대 / 거리 현수막

APT / 거리 현수막	현수막		게시일	전화번호
	기간	비용		
쁘띠메종	1 주일	5 만원	11/09~11/16	529-7353
현대	1 주일	5 만원	11/09~11/13	524-7611
명장 SK	▪	▪	11/11~11/14	521-0506
안락 SK	▪	▪	11/14~11/16	525-1662
월성 사거리(A)	금.저녁~월.아침	.	2 월 3 주/4 주	
월성 사거리(B)	금.저녁~월.아침	.	2 월 3 주/4 주	

② 시 게시대

외부 게시대	현수막 크기	게시일	비용	비 고
뜨란채,안락 SK 삼거리	5.7*0.7(탱탱이형)	10/16~10/30	54,000 원	동래구청소속 계속신청가능
우방 아파트 입구	6m*900cmm(끈걸이형)	11/4~11/18	44,000 원	해운대구청소속 15 일단위신청가능
아시아 선수촌 강변쪽 삼거리	6m*900cmm(탱탱이형)	11/4~11/18	44,000 원	

③ 학원 건물

구분	위치			부착일	탈착일	사이즈	헤드카피
	앞면	측면	뒷면				
1 차	○	○		2 월 19 일	3 월 17 일		개원/무료특강/ 유명강사 초청 강연회
2 차	○			3 월 17 일	추후		겨울방학특강

멀리서도 잘 보일 수 있도록 헤드카피를 확대 디자인한다!

다. 학원 건물광고(Plan card 홍보기획에 포함)

라. 학원 차량광고(차량운행 시)

		OCTOBER	차량 홍보 Schedule					
		Mon	Tue	Wen	Thu	Fri	Sat	Sun
1 Week			1	2	3	4	5	6
구분	시 간		am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07	am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07	기사협의 후 홍보 가능	
	홍보위치		명장 SK 상가 앞	명장 SK 상가 앞	아시아선수촌	아시아선수촌		
	비고		전단지, 명함	전단지, 명함	전단지, 명함	전단지, 명함		
2 Week		7	8	9	10	11	12	13
구분	시 간	am 10 ~ pm 01	am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07	am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07	기사협의 후 홍보 가능	
	홍보위치	안락 뜨란채 1 단지	안락 뜨란채 1 단지	안락 뜨란채 1 단지	중앙하이츠 1 단지	중앙하이츠 1 단지		
	비고	전단지, 명함						
3 Week		14	15	16	17	18	19	20
구분	시 간	am 10 ~ pm 01	am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07	am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07	기사협의 후 홍보 가능	
	홍보위치	안락 뜨란채 2 단지	안락 뜨란채 2 단지	안락 뜨란채 2 단지	우방아파트	우방아파트		
	비고	전단지, 명함						
4 Week		21	22	23	24	25	26	27
구분	시 간	am 10 ~ pm 01	am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07	am 10 ~ pm 01	pm 05 ~ pm 07		
	홍보위치	농협 앞	농협 앞	농협 앞	롯데리아 앞	롯데리아 앞		
	비고	전단지, 명함						
5 Week		28	29	30				
구분	시 간	am 10 ~ pm01	pm 05 ~ pm 07	pm 05 ~ pm 07				
	홍보위치	아시아선수촌	아시아선수촌	아시아선수촌				
	비고	전단지						

## 2) Marketing

### 가. 학교 앞 행사

- ㄱ. 학원 주변 대상 초등학교 하교시간 정문, 후문 앞에서 전단지 배포
- ㄴ. 초등 1학년~2학년 : 12시 20분 ~ 12시 40분사이 하교
- ㄷ. 초등 3학년~4학년 : 13시 30분 ~ 13시 40분사이 하교
- ㄹ. 초등 5학년~6학년 : 14시 20분 ~ 14시 30분사이 하교
- ㅁ. 사전조사 필수 : 정문, 후문 하교하는 학생의 비중을 반드시 확인
- ㅂ. 준비물 : 전단지, 사탕이나 풍선
- ㅅ. 현장에 나가는 직원, 아르바이트 복장점검
- ㅇ. 학원 기초상담에 대한 에 대한 간단한 교육 후 현장배치
- ㅈ. 학부모 예상 질문 : 회비, 위치, 수업방식 등등

### 나. Road Campaign

- ㄱ. 학원 앞 메인거리 전단지 배포하는 방법
- ㄴ. 학원주변 유동인구가 많은 지역을 선정하여 자판이나 배너를 설치 후 사탕이나 풍선 등을 나누어 주면서 전단지 배포
- ㄷ. 전단지 배포 시간 : 14시 ~ 19시(지역의 유동인구에 따라서 시간 결정)
- ㄹ. 학교 앞 전단지 배포와 마찬가지로 복장 및 리딩비영어도서관에 대한 사전 교육 후 현장 투입

### 다. APT Market day

- ㄱ. 학원 인근지역 아파트 장 서는 날 확인 후 섭외
- ㄴ. 현장 상담데스크 설치
- ㄷ. 1차 상담 가능하도록 인력 배치
- ㄹ. 1차 기본상담 후 학원으로 유도하여 교육상담 유치

**라. 학부모 도우미**

- ㄱ. 인근 지역 학부모 섭외
- ㄴ. 친한 학부모 학원으로 소개 유도
- ㄷ. 하루 인건비 지급+학생 유치수당으로 원비의 50% 지급
- ㄹ. 일시적으로 약 일주일에 한하여 홍보(오랜기간은 오히려 안 좋은 이미지 발생됨)

**마. TM / SMS**

- ㄱ. 학교 앞, 거리행사 등에서 수집된 학부모 고객 리스트 작성
- ㄴ. 학부모 설명회, 이벤트 등의 명분으로 학원 내방 유도
- ㄷ. 교육상담 후 등록유치
- ㄹ. TM manual에 따라 텔레마케팅 진행하여 예상질문 등에 대한 대처필요

**바. DM**

**사. Day Marketing**

**자. 친구소개 이벤트**

- 바~자 항목은 학원 운영 중 진행될 수 있는 마케팅 방법이며 추후 본사 홍보팀과 상의하여 진행요망

## ● 기타 마케팅 관련 참고사항

- 1) 게릴라 현수막(학원주변 메인 길거리, 인테리어 공사 중 현수막 학원간판에 설치)
- 2) 현수막 제작비 : 장당 15,000 원 ~ 20,000 원(최소 10 장 단위 제작 가능)
  - 현수막 탈착 작업은 현수막 업체에서 대행하며, 오후 5시 설치 후 다음날 오전 8시 전후 수거
- 3) 아파트 게시판(학원주변 1Km 안의 아파트 게시판에 전단지 부착)
- 4) 아파트 별 7일 단위로 아파트 게시판에 전단지 부착 가능
  - 5일에 3만원~10만원 사이(세대 수에 따라 상이함)
- 5) 배너(학원 건물 앞, 입구 등에 설치)
  - 초도물품리스트에 있는 배너를 활용하여 각 분원의 입구에 설치하면 길가는 학부모님들이 배너를 보고 설명회 방문, 상담오는 경우가 있음
- 6) 차량 현수막 : 차량운행 시
- 7) 차량을 운행하는 분원은 초등학교 등교, 하교시간에 학교 앞에 차량 배치
  - 오후 3시~오후 5시 사이 학원주변 메인거리를 20km~30km 속도를 유지하고 운행
- 8) 전단지 활용(길거리 전단지 부착, 가가호호 전단지 부착)
  - 전단부착을 전문적으로 하는 학생, 아줌마를 구해서 전봇대, 버스정류장 등 길거리에 붙일 수 있는 곳에 모두 부착
  - 인건비 : 장당 50 원 ~ 70 원
  - 아파트 가가호호 전단지 부착 : 상권 내 위치한 아파트를 선정하여 전단지를 직접부착
  - 인건비 : 장당 35 원 ~ 70 원
  - 신문삽지 : 주변 신문지국을 통해서 신문을 보는 집마다 각 분원 전단지 삽지
  - 지역마다 전단지 삽지 금액이 상이함으로 사전 조사

## ● 홍보방법 별 장/단점

### 1. 전단광고(삽지)

#### 1) 장점

- ㄱ. 빠른 시간 내에 불특정 대다수를 상대로 학원을 알릴 수 있다.
- ㄴ. 광범위하게 광고할 수 있는 효과가 있다.
- ㄷ. 광고 효과에 비해 힘이 들지 않는다.
- ㄹ. 전단 제작내용에 의하여 소비자에게 특정내용을 정확하게 전달할 수 있다.

#### 2) 단점

- ㄱ. 제작비와 삽지 비용을 감안하였을 때 무척 많은 광고비가 지출된다.
- ㄴ. 과다 광고비로 인하여 다른 부분에 광고 예산이 감소될 수 밖에 없다.
- ㄷ. 광고대상이 직접 소비자보다 비 소비자가 훨씬 많을 수 밖에 없다.

- 전략 : 연간 가장 중요한 시기에만 제작을 원칙으로 제작횟수를 최대한으로 줄이며, 가장 중요한 market을 대상으로 2~3회 연속과 반복으로(월,수,금) 살포하여 직접소비자층이 많이 접할 수 있도록 유도한다.

### 2. 거리 현수막

#### 1) 장점

- ㄱ. 전단광고와 마찬가지로 불특정 대다수를 상대로 학원을 알릴 수 있다.
- ㄴ. 필요한 시기에만 집중광고가 가능하다.
- ㄷ. 기본 제작 수량 한정이 없으므로 예산에 맞게 제작과 광고를 할 수 있다.

#### 2) 단점

- ㄱ. 직접 탈.부착을 할 경우 육체적인 부담과 시간 소요가 무척 많다.  
(금요일 밤 부착, 월요일 오전 수거)
- ㄴ. 제작비와 탈.부착 비용대비 광고 효과는 미지수이다.
- ㄷ. 현수막 부착 후 관리가 되질 않아 손.망실 되는 현수막이 생길 수 있다.

- 전략 : 홍보 전략에 맞추어 중요 point를 지정하여 과다한 현수막 제작과, 탈.부착 소요시간 및 인건비를 절약하여 홍보를 해야 한다. 홍보 사안에 따라 다르지만 연간 2~3회를 넘지 않는 것이 좋으며, 홍보전략상 4주 이상은 피하는 것이 좋다.

### 3. 학원 전면 현수막

#### 1) 장점

- ㄱ. 홍보효과 대비 제작단가가 저렴하여, 필요한 시기에 횟수 관계없이 광고가 가능하다.
- ㄴ. 학원 건물에 부착함으로 가장 안전하고 확실하게 홍보를 할 수 있다.
- ㄷ. 학원 건물에 맞추어 최대한 크게 제작한다면 소비자에게 대형학원으로 어필을 할 수

있으며, 대외적으로는 항상 움직이고 있는 학원이라는 좋은 인상을 줄 수 있다.

## 2) 단점

ㄱ. 직접 탈.부착이 불가능하여 업체에 의뢰를 해야 하는 번거러움과 비용이 발생한다.

ㄴ. 부착기간에는 햇빛이 차단되어 채광을 받을 수 없다.

ㄷ. 홍보기간이 끝나거나 끝나기 전에 현수막이 손.망실 되었다면 바로 탈착하여 소비자에게 관리 못하는 학원이라는 인상을 주지 말아야 한다.

- 전략 : 제작비와 탈.부착비를 잘 고려하여(약 ₩500,000) 연간 3~4회를 넘지 않는 것이 좋으며, 홍보전략에 따라 8주 이상까지도 가능할 수 있다. 또한, 멀리서도 소비자가 알 수 있도록 중요문구를 확대하여 디자인을 고려한다.

## 4. 학원 차량광고

### 1) 장점

ㄱ. 제작비, 인건비 등을 고려했을 때 홍보비용 대비 가장 효과와 만족도가 높은 방법이다.

ㄴ. 학원 운행구간을 순환하며 광고하는 방법이기 때문에 직접소비자에게 전달할 수 있다.

ㄷ. 필요한 시기에 집중광고가 가능하다.

ㄹ. 탈. 부착 외에 모든 준비과정과 홍보과정이 가장 수월한 방법이다.

### 2) 단점

ㄱ. 사전에 차량기사와의 협조가 반드시 이루어 져야 한다.

ㄴ. 광고기간에는 창문을 여닫는 것이 불가능 하여 학생들의 불만을 살 수 있다.

ㄷ. 현수막 부착 후 관리가 되질 않을 경우 바로 재 정비하여 학원의 인상을 깨끗하고 깔끔하게 소비자에게 전달하여야 한다.

- 전략 : 홍보 전략에 맞추어 중요 문구를 알리는 점에 point를 맞추어 디자인을 고려하고, 언제나 차량기사와의 좋은 관계만 유지된다면 연간 6회 까지도 고려하여 불만하다. 홍보 사안에 따라 다르지만 홍보전략상 신입생 모집광고일 경우 4주 이상은 피해야 한다.

## 5. 아파트 게시판 광고

### 1) 장점

ㄱ. 직접 소비자에게 특정 전략을 알릴 수 있다.

ㄴ. 필요한 시기에만 집중광고가 가능하다.

ㄷ. 약 2~3일 하루 3시간씩 작업시간을 충족시킨다면 광고홍보가 가능하다.

### 2) 단점

ㄱ. 작업을 기사님과 해야 하기에 평소 기사님들과의 대인관계에 힘써야 한다.

ㄴ. 각 아파트의 전단이 가득 차 있을 경우는 불가능 함으로 사전에 잘 계획하여야 한다.

ㄷ. 부착 후 3일 후 손.망실 된 전단지는 교체해 주어야 하는 번거러움이 있다.

- 전략 : 홍보기간과 성격에 맞추어 각 아파트를 사전에 철저히 계획 후 연락하여 가격, 게시대 수, 기간, 가격 등을 조사하여야 한다. 조사결과에 맞추어 일자 별 홍보기간을 기획하여

야 하며, 기존 8절의 전단보다는 A4용지에 게시대용 전단을 별도 제작하여 부착하는 것이 비용, 작업면에서 효과적일 수 있다. 홍보기간은 1주일을 넘지 않는 것이 좋으며, 개원 시에는 한 달 가량 고정적으로 부착하는 것도 좋다.

## 6. 전단지 직투 방법의 수 작업

### 1) 장점

- ㄱ. 직접소비자에게 바로 전달되어지는 가장 확실한 방법이다.
- ㄴ. 광고를 보고 학원을 먼저 찾는 확률이 높은 광고이다.
- ㄷ. 필요한 아파트와 소비자만을 선정하여 홍보할 수 있어 불필요한 광고량이 줄어든다.

### 2) 단점

- ㄱ. 직접 하기에는 시간이 너무 많이 소요됨으로 전문기관에 위탁을 하여야 한다.  
(위탁광고 이므로 반드시 확인작업을 필요로 한다.)
- ㄴ. 전단 제작비에 비해서 작업비용이 과다하게 지출된다.
- ㄷ. 근래에는 수 작업을 구청에 신고하는 사례가 빈번히 발생하여 작업을 하지 못하는 아파트가 많아져 효과적이지 못 할 수도 있다.(영어학원의 대상 아파트는 대부분 수준이 높은 아파트이며 최근 입주 아파트대상이 되기 때문.)

- 전략 : 제작비 대비 작업비용이 과다함으로 아파트와 지역 설정을 잘 해야 하며, 작업자 1명에 3,000부 이상은 작업하지 않도록 주의시켜야 한다. 대상아파트 대부분 수작업이 불가능할 경우 하지 않는 것이 나을 수도 있다. (보습학원의 경우 반대로 좁은 지역의 market에 반복적으로, 다른 층의 소비자에게 할 수 있는 효과적인 방법일 수 있다.)

## 7. 홍보대행

### 1) 장점

- ㄱ. 계약금 만으로 학원홍보를 할 수 있다는 장점이 있다. 기획.전단지제작.일정 및 방법 등을 기획하지 않아도 됨으로 많은 시간을 단축할 수 있다.
- ㄴ. 직접적으로 원생이 늘어나는 효과를 볼 수 있다.
- ㄷ. 기획부터 상담 및 입학과정을 대행함으로 모든 점에 편리하여 학원은 교육에만 치중할 수 있다.

### 2) 단점

- ㄱ. 홍보대행팀의 성격에 따라 자칫 학원의 인상이 소비자에게 안 좋게 비춰질 수 있다.  
(marketing을 하기 전 학원의 성격과 조심할 부분을 정확하게 계약하여야 한다.)
- ㄴ. 학원 자체의 홍보기획력을 잃게 되어 위기상황 발생 시 힘들어 질 수 있다.  
학원은 모든 분야에서 자체적으로 자립력을 가져 자생해야 하기 때문이다.
- ㄷ. 홍보대행사의 원내 행사로 인하여 원내의 학생들이 홍보기간 내에 들떠있을 수 있다.

- 전략 : 홍보대행의 가장 큰 장점은 기획에서 입학까지 모든 과정을 대행해 준다는 장점이 있는 대신 가장 큰 단점이 입학과정에서 학원이 안 좋은 인상을 소비자에게 줄 수 있다는 점이다. 이 점을 잘 고려하여 대행사를 선정하여야 한다. 대행사가 좋은 업체일 경우에

는 좋은 인상을 남기면서도 매우 큰 효과를 볼 수 있는 방법이기에 대행사 선정에 최우선을 두어야 한다. 일반적으로 개원 시가 가장 효과가 크며, 연 2회 정도가 가장 적당하다.

## ● 수강생 단계별 응대요령

- 1단계 ⇒ 대기
- 2단계 ⇒ 접근
- 3단계 ⇒ 응대
- 4단계 ⇒ 수강안내
- 5단계 ⇒ 수강결정
- 6단계 ⇒ 수강신청 및 입금
- 7단계 ⇒ 전송



### 응대 시 유의사항

- 깨끗하고 단정한 유니폼 착용
- 사복인 경우는 색상 및 디자인이 요란하지 않은 정숙한 복장
- 머리는 목에 이르는 정도로 하는 것이 좋으며 너무 유행에 민감한 외모는 금물
- 화장은 옅고 자연스러우며 부드럽게 보이도록
- 매니큐어는 상대방 입장에서 거부감이 없을 정도
- 상담에서 전송에 이르기까지 밝게 미소 짓는 표정으로

### 제 1단계: 대기

기본용어	기본동작	금기사항
	상담데스크에서 10-15cm 떨어져 양손을 모으고 밝은 표정으로 바르게 대기한다.	① 한곳에 여러 명이 모여 있다. ② 수강생에 무관심한 표정으로 우뚝 서있거나 앉아있다. ③ 책을 보고있거나 음식물을 섭취한다. ④ 사적인 전화나 대화를 하고 있다.

### 2단계 : 접근

기본용어	기본동작	금기사항
'어서오십시오, 무엇을 도와드릴까요.'	정중히 인사한다. 다른 업무 중이거나 전화를 받고 있을 때는 표정과 목례로 대신한다.	① 소리가 작거나 성의 없는 인사태도를 보인다. ② 수강생을 힐끗힐끗 쳐다본다. ③ 수강생을 대기중 사적 행동을 한다.

 **포인트 1**

수강생과 상담 중에 접근하는 다른 수강생에게는 '죄송합니다. 잠시만 기다려주세요.'라고 정중히 인사하고 구체적인 대기장소(좌석)로 안내하며 '기다리시는 동안에 안내장/전단지/브로슈어 등을 보시겠습니까?'라고 적극성을 보인다.

 **포인트 2**

가벼운 음료를 대접한다.

**제 3단계: 응대**

기본용어	기본동작	금기사항
'예, 감사합니다.' '여기 안내서/전단지/브로슈어등을 참고하시기 바랍니다.'	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 수강생의 눈을 주시하면서 밝은 표정으로 응대</li> <li>② 안내장/전단지/브로슈어 등은 반드시 양손으로 정중히 건네준다.</li> <li>③ 수강생이 안내장을 보는 동안 가능한 한 불필요한 동작은 피하고 답변자세를 흐트리지 말고 대기한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 안내장을 한 손으로 건넨다.</li> <li>② 옆 직원과 대화를 한다.</li> <li>③ 자리이동을 한다</li> </ul>

**제 4단계: 수강안내**

기본용어	기본동작	금기사항
'예, 감사합니다.' '여기 안내서/전단지/브로슈어등을 참고하시기 바랍니다.'	수강생의 질문에 친절하고 명쾌하게 정확한 발음으로 답변한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 교육내용, 과정, 시간, 강사진, 사용교재 등을 숙지하지 못하여 당황한다.</li> <li>② 과정별 진도상황을 몰라 답변을 하지 못한다.</li> <li>③ 시간별 강의실의 미숙지</li> <li>④ 강좌별 수강료 미숙지</li> </ul>

### 제 5 단계: 수강결정

기본용어	기본동작	금기사항
'네, 감사합니다.' '좋은 과정을 선택하셨습니다.' '수강신청서를 작성해주시겠습니까?'	① 수강신청서 및 필기구를 양손으로 수강생에게 건네준다. ② 수강신청서 기입요령을 간단하게 설명한다.	① 수강신청서가 동났다는 것을 뒤늦게 발견하여 당황한다. ② 수강신청서를 정 위치에 두지 않아 찾기 위하여 두리번거린다.

### 제 6 단계: 수강신청 및 입금

기본용어	기본동작	금기사항
'네, ____과정의 수강료는 월 ____ 원입니다.' '감사합니다. ____원 받았습시다.' '수강료를 제외한 잔돈 ____ 원입니다.' '잠시만 기다려주시면 수강증을 곧 발부해드리겠습니다.'	① 수강료 및 수강신청서를 양손으로 정중히 받고 반드시 받은 금액은 수강생 보는 앞에서 확인하고 금액을 다시 한번 상기시켜준다. ② 거스름돈을 줄 때는 반드시 계산기로 두 번 확인하고 정확을 기한다. ③ 신용카드 결제 시에는 반드시 카드와 계산서를 같이 주어야하며 사인할 곳을 친절히 가리켜준다.	긴밀한 동작으로 수강절차를 밟지 않고 수강생을 불필요하게 기다리게 한다.

### 제 7 단계: 전송

기본용어	기본동작	금기사항
'감사합니다.' '여기 수강증이 있습니다.' '첫 수업은 이번 요일 __월 __일 오전/오후 __ 시입니다.' '안녕히 가십시오.'	① 수강증 등을 받기 쉽도록 정리된 상태에서 양손으로 전달한다. ② 서서 45도로 정중히 인사한다. ③ 떠나기 전에 상담원 자신의 명함을 건네주고 의문사항이 있을 시 전화해 줄 것을 인식시킨다.	수강접수가 끝났다 하여 전송 시에 다른 동작이나 무관심을 갖는 행위

친절한 서비스는 곧 수강생의 숫자와 정비례한다.



성의 있는 서비스는 곧 학원운영의 활성화에 초석이 되는 것이다.



훌륭한 서비스는 비싼 비용이 드는 광고보다 훨씬 효과가 크다는 것을 명심한다.

### ● 신규/재등록 수강생 상담요령

신규 수강	재수강
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 광고, 기타로 인해서 수강을 이미 결정하고 내원한 수강생</li> <li>• 수강결정을 하지 않고 내원한 수강생</li> <li>• 수강의 필요성은 느끼나 당장의 수강을 원치 않는 수강생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재수강을 결정한 수강생</li> <li>• 특별한 사유는 없지만 재수강을 망설이는 수강생</li> <li>• 학원에 불만을 가지고 재수강을 포기한 수강생</li> </ul>

#### 1) 수강을 결정한 신규수강생

- ① 기민한 동작으로 수강절차를 친절하게 안내하여 접수로 유도함.
- ② 불필요한 상담안내로 수강결정에 혼선을 주는 응대는 금물
- ③ 수강결정을 했다고 해서 소홀한 응대는 금물

#### 2) 수강결정을 하지 않고 내원한 가망 수강생

- ① 상담전반에 걸쳐 수강결정의 확신을 갖도록 교육과목, 과정, 시간, 교재, 강사진 등 전반적인 사항을 정확하게 상담함.
- ② 수강상담자가 많지 않으면 가벼운 음료접대도 좋음.
- ③ 수강결정을 내리지 못하고 갈 때는 반드시 학원안내장을 드리고 상담내역, 희망과목, 일시, 성명, 연락처는 메모할 것.

#### 3) 당장 수강을 원치 않는 가망수강생

- ① 당장 수강신청을 하지 않는다고 불친절하거나 소홀한 응대는 절대금물
- ② 학원안내장을 반드시 건네주고 희망과목, 일자, 성명, 연락처는 기록할 것.
- ③ 차기에 반드시 수강할 수 있도록 상담과정에 친절을 우선으로 하여 응대함.

#### 4) 재수강을 결정한 수강생

- ① 기민한 동작으로 재수강 절차를 안내하고 가벼운 대화나 교육결과의 만족도를

간접적으로 질문하고 재수강 결정에 반드시 칭찬을 함.

② 재수강 결정을 했다고 하여 소홀한 응대는 금물

5) 별 사유 없이 재수강을 망설이는 수강생

① 수강생 개인적인 사유를 전화 또는 대화로 파악하여 신속히 재수강으로 유도한다.

(교재증정, 가벼운 음료대접, 담당강사와의 개인 면담 주선)

② 신규 상담자 이상으로 친절하게 응대한다.

6) 재수강을 원치 않는 수강생

① 불만의 요소를 정확히 파악한다.

(담당강사의 의견을 참고하거나 같은 반 학생에게 간접적으로 질문한다.)

② 학원측의 과실이 인정이 된 경우 정중히 사과하고 친절하게 마무리 한다.

③ 큰 미련을 갖지 말고 가장 신속하게 종결한다.

(학원의 간접 PR매개체가 될 수 있으니 끝까지 안내하고 친절하게 대한다.)

 '예, 죄송합니다.'는 상대를 사로잡는 대표적인 언어이다. 

## ● 전화응대 법

전화를 체크하는 5W 1H

Who	누가
When	언제(일시)
Where	어디서(장소)
What	무엇을(내용)
Why	왜(이유)
How	어떻게(방법)

 전화통화 한마디로 당신의 인격과 근무하고 있는   
학원의 좋고 나쁜 인상이 상대에게 전달된다.

### 1) 전화의 기본 예법

- ① 벨이 울리면 즉시 수화기를 든다. 벨이 울릴 때 3회 이내에 받아야 하나, 4회 이상 울린 뒤 수화기를 들었다면 '기다리게 해서 죄송합니다..'라는 말을 꼭 해야 한다.
- ② '감사합니다. \_\_\_\_\_입니다.'라고 공손하게 인사하는 것을 잊지 말아야 한다.
- ③ 천천히, 공손하고 정중하게 말을 한다.
- ④ 전화 수강상담이라든지 상대가 윗사람인 경우에는 반드시 상대가 끊은 후 수화기를 내려 놓는다.

### 2) 전화 수강상담 요령

- ① 전화가 걸려오면 '여보세요.'라고 하지 말고 '감사합니다. ○○학원입니다.'라고 먼저 인사한다.
- ② 반드시 교육 상담일지와 해당 월 교육안내서와 필기구를 준비한다.
- ③ 전화상담은 면담상담 이상으로 친절하고 정확하게 응대한다.
- ④ 상대방에 대해서는 반드시 경칭을 붙인다.
- ⑤ 상대가 말하는 내용을 잘 알아 듣지 못했을 때는 질문을 한다.  
'죄송합니다만, 한번 더 말씀해 주시겠습니까?'
- ⑥ 전화 상담 시 말을 요점도 없이 길게 하지 말고 틀리기 쉬운 점, 중요한 점은 반복해서 확인을 한다.

### 3) 일반 전화 응대요령

- ① 원장, 또는 직원이나 강사에게 전화를 인계해줄 때
  - 전화를 인계해줄 때는 '○○의 ○○○씨로부터 전화가 왔습니다.'라고 똑바로 정한다.
  - 인계할 때 상대방으로부터 얻은 정보는 간결하게 빨리 전한다.
  - 잘 알지 못하는 사람의 전화나 또는 용건을 말하지 않은 전화는 일단 보류하고 통화자의 의견을 듣고 인계한다.
- ② 상대를 기다리게 할 경우
  - 너무 오래 기다리게 해서는 안 된다. 그러나 부득이 기다리게 할 때는 그 이유를 상대방에게 알린다.
  - 원장, 또는 직원이나 다른 강사가 전화를 받고 있을 때는 '죄송합니다만 지금 다른 전화를 받고 계십니다. 잠깐만 기다려 주시겠습니까?'
  - 상대를 너무 오래 기다리게 했을 경우 1분 이상 기다리게 하면 '잠깐만 더 기다려 주시겠습니까?'라고 정중히 요청하고, 1분이 지나도 전화를 받지 못할 때에는 사과를 하고 이쪽에서 전화를 걸겠다고 전하고 상대방의 전화번호를 알려달라고 부탁한다.
- ③ 전화 상담 중 급한 일이 생겼을 때는 '죄송합니다. 잠깐 실례하겠습니다.'하고 양해를 구하고, 수화기를 가린다. 용건이 끝나면 '대단히 실례했습니다.'라고 사과하고

상대방에게 이유를 설명하고 다시 대화한다.

- ④ 전화상담 시 상담에 대한 대답은 반드시 상대방 이야기가 전부 끝난 다음에 친절히 답변한다. 상대방의 말을 가로막거나 미리 답변을 하면 불쾌감만 더 준다.
- ⑤ 전화 상담이 끝났을 경우 더 필요한 사항은 없는지 반드시 확인하고 '감사합니다. 저희 학원에서 곧 뵙기를 바라겠습니다.'라고 인사하고 상대방이 수화기를 놓은 다음에 통화를 끝낸다.
- ⑥ 전화 상담 시 상담일지에 인적사항을 가능하면 기록하되 상대방이 원치 않는데 무리하게 성명, 전화번호를 요구하여 불쾌감을 주지 않도록 한다.
- ⑦ 상대방이 찾는 사람이 부재중일 때는 '지금 ○○께서 자리에 안 계십니다만 전하실 말씀이 계시면 메모해서 전해드리겠습니다.'라고 친절을 보인다.
- ⑧ 전화가 잘못 걸려왔을 때에는 '전화를 잘못 거신 것 같습니다.'하고 정중히 끊는다. 또한 '여기는 ○○○-○○○○, \_\_\_\_\_ 학원입니다만 몇 번에 전화하셨습니까?'하고 친절하고 기분 좋게 하여주면 학원의 PR도 될 것이다.