운영 기준 1 · 확인과 약속

한결물류(가명) · 사내 운영 연습용 · 실제 회사 규정이 아님

T01 배송조회

조회 화면은 마지막 확인 기록이다. 현재 위치·도착 시각·분실 여부는 추가 확인이 필요할 수 있다. 확인할 부서와 회신 시점을 안내하되 도착을 보장하지 않는다.

T02 주소변경

배송 상태에 따라 변경 가능 여부가 다르다. 접수와 변경 완료를 구분한다. 출발 뒤의 변경·추가 운임은 담당 부서 확인 뒤 안내한다.

운영 기준 2 · 예약과 조사

한결물류(가명) · 사내 운영 연습용 · 실제 회사 규정이 아님

T03 회수예약

고객의 희망일과 확정 방문일을 구분한다. 상자 수·포장 상태를 확인한다. 추가 운임과 방문 시간은 확인 전 확정하지 않는다.

T04 분실접수

접수와 분실 확정을 구분한다. 조사 중에는 보상액을 약속하지 않는다. 담당 부서에 넘기고 진행 상황을 다시 알릴 시점을 정한다.

운영 기준 3 · 청구와 정보

한결물류(가명) · 사내 운영 연습용 · 실제 회사 규정이 아님

T05 요금이의

최초 안내·변경 내용·청구 내역을 대조한다. 환불액을 확인 전 확정하지 않는다. 차이의 근거가 없으면 확인 필요로 남긴다.

T06 증빙요청

수령 권한과 본인 확인 절차를 먼저 확인한다. 다른 고객의 연락처·주소·인계 사진은 무단으로 제공하지 않는다. 필요한 정보만 받는다.

운영 기준 4 · 교육용 채점

한결물류(가명) · 사내 운영 연습용 · 실제 회사 규정이 아님

평가 5개 항목

사실 구분, 확인 질문, 기준 준수, 후속 안내, 기록. 각
0점은 생략 또는 오류, 1점은 일부 충족, 2점은 충족. 합계
10점.

중대 오류와 보류

보상 확약, 개인정보 무단 제공, 확인 전 도착·변경·방문 확약
중 하나라도 있으면 합계와 무관하게 재연습. 미응시·점수 빈칸은
보류. 8점 이상이며 중대 오류가 없으면 수료 제안.

연락 약속

연습에서는 김OO가 확인 뒤 다시 연락할 시점을 고객과 합의한다.
임의로 도착 시간·보상 확정일을 만들어 말하지 않는다.