매뉴얼 근거 답변 · 완성 예시

문서 상태

가상 예시 / 담당자 검토 전 초안 / 최신 개정 2.0 · 2026-11-01

상황

2026-11-06 문의 / 11월 2일 점포 구매 / 미개봉 비식품 / 영수증 있음

한 줄 답변

구매일 포함 5일째이므로 구매 점포에 반품 접수를 안내할 수 있다. 환불 확정은 담당자가 한다.

할 일

구매 점포와 상품 상태를 확인한 뒤 영수증과 상품을 준비해 구매 점포에 접수한다.

근거

운영매뉴얼_최신_가상.pdf / 개정 2.0 / 시행일 2026-11-01 / 2쪽

원문

구매일을 1일째로 세어 7일 이내다. 영수증 또는 구매 내역 확인이 필요하다.

적용 범위

점포 구매 미개봉 비식품의 단순 변심 문의에 한정. 식품·개봉품·하자·온라인몰 구매는 별도 확인.

자주 묻는 질문 · 1~4

1. 점포 미개봉 비식품, 반품 기간은? (3건)

구매일 포함 7일 이내, 영수증 또는 구매 내역 확인 후 구매 점포에 접수한다. 상품·채널 조건을 먼저 확인한다.
근거: 최신 2쪽 / 확인할 담당: 고객응대팀 / 환불 확정은 담당자

2. 영수증이 없으면 바로 거절할까? (2건)

바로 거절하지 않는다. 구매 점포·구매일·대략적인 시각·금액·결제수단 종류를 확인하여 담당자가 조회한다. 확인되면 상품·기간 조건도 본다.
근거: 최신 3쪽·2쪽 / 확인할 담당: 점포 고객응대 담당 / 조회 불가 시 책임자

3. 행사할인과 정액쿠폰을 함께 쓸까? (2건)

함께 적용하지 않는다. 예상 결제금액을 각각 확인하고 고객이 선택한 한 가지만 적용한다.
근거: 최신 5쪽 / 확인할 담당: 결제 담당 / 행사별 조건 확인

4. 온라인몰 상품을 점포에서 환불할까? (1건)

온라인몰 고객응대팀에 접수한다. 점포에서 즉시 환불을 약속하지 않는다. 반품 기간·택배비는 이 발췌본에 없어 (확인 필요).
근거: 최신 4쪽 / 확인할 담당: 온라인몰 고객응대팀

자주 묻는 질문 · 5~8

5. 15:00에 발주 수량을 바꿀까? (1건)

15:00 전까지 수정 가능, 15:00부터 점포 직접 수정 불가. 점포운영팀에 수정 가능 여부를 확인하며 납품 변경을 약속하지 않는다.
근거: 최신 6쪽 / 확인할 담당: 점포운영팀

6. 중복 결제 의심 때 다시 결제할까? (1건)

추가 결제 시도를 멈춘다. 담당자가 거래 상태를 확인하고 점포 책임자·결제지원팀에 요청한다. 취소·환불은 담당자가 확정한다.
근거: 최신 7쪽 / 확인할 담당: 점포 책임자·결제지원팀

7. 냉장 경보 때 계속 판매할까? (1건)

해당 진열대 상품 판매를 보류하고 구분하여 둔다. 책임자와 시설·품질 담당에게 즉시 보고한다. 판매 재개·이동·폐기는 사람이 결정한다.
근거: 최신 8쪽 / 확인할 담당: 점포 책임자·시설·품질 담당

8. 정전 상품의 보상 한도는? (1건)

(확인 필요). 제공된 발췌본에서 근거를 찾지 못했다. 보상 범위·한도와 처리 부서를 점포운영팀에 확인하며 임의 금액을 안내하지 않는다.
근거: 제공 자료 내 근거 없음 / 확인할 담당: 점포운영팀 / 해당 담당 부서 확인

검토·갱신 기록

묶음 확인

문의 원문 12건 → FAQ 8개. 반품 3건, 영수증 없음 2건, 쿠폰 2건, 온라인몰·발주·결제·냉장 경보·보상 기준 각 1건.

개정 확인

구판 개정 1.4(2026-09-01) 2쪽의 14일 → 최신 개정 2.0(2026-11-01) 2쪽의 7일. 최신 시행일을 확인한 뒤 안내한다.

발췌본의 한계

보상 한도는 제공 자료 내 근거 없음. 온라인몰 반품 기간·택배비도 확인 필요. 전체 매뉴얼에 없다고 단정하지 않는다.

최종 검토

검토자: 미정 / 승인일: 미정 / 배포 범위: 교육용 가상 자료. 최종 판단·환불·보상·판매 재개는 담당자가 확정한다.

효과 계산 연습

아래는 성과 통계가 아닌 예시다. 하루 문의 10건, 건당 탐색·통화 8분과 AI 초안 확인 3분을 가정한다. 80분 → 30분, 50분 차이. 확인 시간 3분을 포함한 가정이며 실측 후 바꾼다.