



해당 안내서는 만나코퍼레이션과 계약을 체결한 만나플러스 총판(지역 배달대행사)이 배송원에게 교육 및 배포하는 것을 목적으로 제작되었습니다.

만나코퍼레이션의 동의 없이 무단으로 수정, 편집, 배포 등의 행위를 금합니다.

발행처: 만나코퍼레이션
배포처: 만나플러스 전국 총판점
주소: 서울특별시 구로구 경인로 661, 101동 핀포인트타워 18층



만나플러스 총판용

배송원 고객 응대 및 안전 관리 안내서



만나플러스는
자유, 공정, 나눔의 원칙에 따라
시장에 선한 영향력을 펼칠 것을 약속합니다.

안녕하세요. 만나 패밀리 여러분,
만나코퍼레이션 대표이사 조양현입니다.

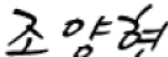
저희 만나플러스는 골목상권 상생 플랫폼 기업으로서
‘공유하고 나누는 상생’의 경영 이념 아래
배송원, 총판, 가맹점 모두의 삶의 질 향상을 위해 노력하고 있습니다.

만나플러스 서비스의 핵심인 배송원, 총판, 가맹점 모두는
하나의 공동체이자 소중한 파트너입니다.

그중에서도 배송원 한 분, 한 분의 역할은 무엇보다 중요합니다.
폭우, 폭설, 폭염, 한파 등의 어려운 환경 속에서도
맡은 역할에 최선을 다해주시는 배송원분들의 노력과 헌신에 감사를 표합니다.

여러분의 생명과 안전, 인권이 보호받을 수 있도록 최선을 다하겠습니다,
각 지역 총판점에서 해당 안내서를 꼭 활용해 많은 도움이 되기를 바랍니다.

만나 패밀리 여러분의 각 가정에 건강과 평안이 함께하기를 바랍니다.
감사합니다.

만나코퍼레이션 대표이사 

목 차

01 파트너십

파트너 관계
총판의 역할

02 고객 응대

기본 가이드
상황 대처법
갈등 예방법

03 스트레스 관리

스트레스 문제
스트레스 해소
상담센터 안내

파트너십

- 1 파트너 관계
- 2 총판의 역할

1 파트너 관계

배송원, 총판, 가맹점은 만나플러스와 함께 **상생하고 성장하는 파트너 관계**입니다.

우리는 서로 원만한 관계에서 이뤄지는 선순환 구조를 통해 가맹점의 주문 증가, 총판의 배차 증가, 배송원의 배달 증가로 가맹점, 총판, 배송원 모두의 이익 증대와 배달 서비스 품질 향상이라는 목표에 도달할 수 있습니다.

만나플러스 파트너 여러분들의 건강한 관계를 위해 서로 배려하는 마음 부탁드립니다.

- Check 1** 미소를 띤 인사로 기분 좋은 하루를 시작합니다.
- Check 2** 약속을 지키기 위해 노력합니다.
- Check 3** 실수는 인정하고, 잘못은 사과하고, 문제는 해결합니다.
- Check 4** 서로 상생하는 파트너 관계라는 사실을 기억합니다.
- Check 5** 이성적으로 판단하고 행동합니다.

2 총판의 역할

지역 배달대행사인 총판은 산업안전보건법 제 5조(사업주 등의 의무)에 따라 종사자인 배송원의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 산업재해 예방정책에 따라야 합니다.

제5조(사업주 등의 의무)

① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.

<개정 2020. 5. 26.>

- ② 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선
- ③ 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공



총판은 사업주로서 이륜차 운전자인 배송원이 도로교통법 제 49조에 따라 도로교통법을 준수하도록 관리하고 감독해야 합니다.

제49조(모든 운전자의 준수사항 등)

① 모든 차 또는 노면전차의 운전자는 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다.

1. 물이 고인 곳을 운행할 때에는 고인 물을 튀게 하여 다른 사람에게 피해를 주는 일이 없도록 할 것
 2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 일시정지할 것
가. 어린이가 보호자 없이 도로를 횡단할 때, 어린이가 도로에서 앉아 있거나 서 있을 때 또는 어린이가 도로에서 놀이를 할 때 등 어린이에 대한 교통사고의 위험이 있는 것을 발견한 경우
나. 앞을 보지 못하는 사람이 흰색 지팡이를 가지거나 장애인보조건을 동반하는 등의 조치를 하고 도로를 횡단하고 있는 경우
다. 지하도나 육교 등 도로 횡단시설을 이용할 수 없는 지체장애인이거나 노인 등이 도로를 횡단하고 있는 경우
 3. 자동차의 앞면 창유리와 운전석 좌우 옆면 창유리의 가시광선(可視光線)의 투과율이 대통령령으로 정하는 기준보다 낮아 교통안전 등에 지장을 줄 수 있는 차를 운전하지 아니할 것. 다만, 요인(要人) 경호용, 구급용 및 장의용(葬儀用) 자동차는 제외한다.
 4. 교통단속용 장비의 기능을 방해하는 장치를 한 차나 그 밖에 안전운전에 지장을 줄 수 있는 것으로서 행정안전부령으로 정하는 기준에 적합하지 아니한 장치를 한 차를 운전하지 아니할 것.
다만, 「자동차관리법」 제2조제1호의3에 따른 자율주행자동차의 신기술 개발을 위한 장치를 장착하는 경우에는 그러하지 아니하다.
 5. 도로에서 자동차등 또는 노면전차를 세워둔 채 시비·다툼 등의 행위를 하여 다른 차마의 통행을 방해하지 아니할 것
 6. 운전자가 차 또는 노면전차를 떠나는 경우에는 교통사고를 방지하고 다른 사람이 함부로 운전하지 못하도록 필요한 조치를 할 것
 7. 운전자는 안전을 확인하지 아니하고 차 또는 노면전차의 문을 열거나 내려서는 아니 되며, 동승자가 교통의 위험을 일으키지 아니하도록 필요한 조치를 할 것
- 종략-

자세한 내용은 아래에서 확인 가능

※ 네이버 - 국가법령정보센터 - 도로교통법 - 제 49조 확인

고객 응대

- 1 기본 가이드
- 2 상황 대처법
- 3 갈등 예방법

1 기본 가이드

1) 가맹점 도착

가. 픽업할 음식의 주문 정보(배달 주소)를 명확하게 전달



배송원

“안녕하세요. OO동 □□아파트 음식 가지러 왔습니다.”

나. 음식 수령 후 가맹점주님과 밝게 인사



배송원

“감사합니다. 수고하세요.”



2) 고객 방문

가. 출발 전 고객의 배송 관련 요청사항 확인

- 배송 출발 전 고객 주소지 재확인
- 고객 요청사항(벨, 노크 등 배송 관련 특이사항) 확인

나. 음식 전달 시 밝은 미소로 인사



배송원

“안녕하세요. 음식 배달 왔습니다.”

다. 카드 결제 시 결제 완료 전 금액 및 영수증 발행 여부 확인



배송원

“주문하신 음식 가격 2만 5천원, 결제 도와드리겠습니다.”

“결제 완료되었습니다. 영수증 필요하실까요?”

“영수증은 문자로 발송 드리겠습니다.” (5만원 이상 결제 시 서명 요청)

라. 현금 결제 시 거스름돈 준비 및 현금영수증 발행 문의



배송원

“주문하신 음식 가격 2만 5천원입니다. 현금영수증 발행 필요하실까요?”

“3만원 받았습니니다. 거스름돈 5천원입니다.”

마. 최종 음식 전달



배송원

“감사합니다. 맛있게 드세요!”

바. 비대면 배송 시 (문자 발송)



배송원

“지정하신 장소에 음식 배달 완료했습니다. 맛있게 드세요!”

2 상황 대처법

1) 가맹점 관련 상황

가. 가맹점에서 음식 조리가 늦어질 경우

- 조리 시간에 따른 기능을 안내하고, 시간이 오래 소요될 시 다른 곳 먼저 배달을 다녀오겠다고 양해를 구합니다.

나. 가맹점 내부 공간이 협소한 경우

- 대기할 만한 공간이 있는지 문의 후 없다면 외부에서 대기합니다.

2) 배송원 관련 상황

가. 픽업 시간 지연이 예상될 경우

- 가맹점에 연락해 해당 주소지 배차 받은 배송원임을 밝힙니다.
- 지연 이유와 도착 예상 시간을 설명합니다.
- 배차 취소를 원할 경우 요청에 따릅니다.

나. 배달 지연이 예상될 경우

- 고객에게 음식점 이름과 배송원임을 밝힙니다.
- 죄송하다는 사과와 함께 지연 사유와 도착 예상 시간을 간략하게 설명합니다.

다. 배송원의 실수로 고객이 피해를 입은 경우

- 고객에게 진심으로 사과하고 대안을 제시합니다.
- 만약 고객이 심하게 화를 내거나 무례한 태도를 보인다면 불필요한 대화 및 언쟁을 하지 않고 상황을 종료합니다.
- 해당 지역 총판 관리자에게 상황을 보고하고 중재를 요청합니다.

3) 고객 관련 상황

가. 고객이 폭언, 협박, 폭행 등을 하는 경우

- 정중히 중지할 것을 요청합니다.
- 지속될 경우 경찰에 신고할 것을 고지하고 녹취, 녹화를 시작합니다.
(녹취 시에는 상대의 이름, 정황 등을 담는 것이 중요)
- 현장을 벗어나 해당 지역 총판 관리자에게 상황을 보고합니다.

나. 고객이 붙잡아두기, 결제거부 등 배달 업무에 지장을 주는 경우

- 현재 상황 및 업무 규정을 설명합니다.
- 지속될 경우 녹취, 녹화를 시작할 것임을 고지하고 시작합니다.
- 현장을 벗어나 해당 지역 총판 관리자에게 상황을 보고합니다.

다. 부당하거나 무리한 요구를 하는 경우

- 부당 또는 무리하다고 느낀 사유를 설명하고 정중하게 거절합니다.
- 지속해서 요구할 경우 현장을 벗어나 해당 지역 총판 관리자에게 보고합니다.

4) 사고 발생 시

가. 경미한 사고 발생 시

- 본인의 안전과 2차 사고를 예방하기 위한 안전조치를 취합니다.
- 총판 관리자에게 연락하여 사후 조치를 취합니다.

나. 중대한 사고 발생 시

- 의식이 있을 시 주변에 최대한 도움을 요청합니다.

3 갈등 예방법



깔끔한 복장

복장은 개인의 자유이지만, 갈등을 미연에 방지하는 차원에서 깔끔하고 단정한 복장을 권장합니다.



밝은 인사

간결하고 밝은 인사는 필수입니다.



배송원

“안녕하세요. 주문하신 음식 배달 왔습니다.”

“감사합니다. 맛있게 드세요.”



외모, 신체 관련 언급 삼가

가맹점, 고객 등에게 성희롱으로 판단될 수 있는 언행을 삼가합니다.

- 외모에 대한 칭찬, 지적, 평가
- 신체의 일부 또는 전부에 대한 언급
- 기타 성적 수치심이나 불쾌감을 야기하는 모든 언행

스트레스 관리

- 1 스트레스 문제
- 2 스트레스 해소
- 3 상담센터 안내

1 스트레스 문제

배송원은 감정 노동으로 인한 스트레스가 유발하는 문제를 인식하고 해소법을 익히는 등의 관리가 필요합니다.

신체적 건강 문제

- 스트레스는 두통, 이명, 불면증 등의 질병을 유발할 수 있습니다.
- 스트레스는 무기력감과 피로감을 유발할 수 있습니다.

정신적 건강 문제

- 타인의 말과 행동으로 인한 상처로 자존감이 낮아질 수 있습니다.
- 비관적인 생각과 감정이 지속되면 우울증이 발생할 수 있습니다.
- 심각한 심리적 충격이 있을 경우 트라우마가 발생할 수 있습니다.

2 스트레스 해소

긍정적인 생각

상황에 대한 관점을 바꿔서 긍정적으로 생각해 보기

천천히 심호흡

의식을 집중하고 천천히 깊게 호흡하기

맛있는 음식

좋아하는 음식으로 기분 전환하고, 건강한 음식으로 면역력 높이기

충분한 수면

술, 카페인 섭취를 줄이고 잠자기 전에 핸드폰을 멀리하는 등 수면 시간 일정하게 하기

나만의 비법

좋아하는 영상 보기, 향기 맡기, 반신욕 하기 등 나만의 편안한 환경 만들기

3 상담센터 안내

어려움이 있다면 주변에 도움을 요청하세요.

24시간 전화 상담

자살예방상담전화 : 1393

청소년전화 : 1388

정신건강상담전화 : 1577-0199

한국생명의전화 : 1588-9191

온라인 상담 · 직접 상담

1. 한국생명의전화

- 온라인 상담 바로 가기

※ 네이버 - 한국생명의전화 - 사업 > 위기개입 > 상담 > 사이버상담

- 대면상담 전화 접수 : 02-763-9195

2. 청소년사이버상담센터

- 채팅, 카카오톡, 문자 상담 등 바로 가기

※ 네이버 - 청소년사이버상담센터 - 상담실