

블랙의 자영업장 자가 진단 체크리스트 (50 개 항목)

1. 비전과 목표

질문	예 / 아니오
내 사업장의 비전은 명확히 정의되어 있습니까?	
팀원들과 비전과 목표를 공유하고 있습니까?	
장기적 목표와 단기적 목표를 구체적으로 설정했습니까?	
SMART 목표(구체적, 측정 가능, 달성 가능, 현실적, 시간 기반)를 설정했습니까?	
목표 달성을 위한 실행 계획을 수립했습니까?	
성과를 주기적으로 점검하고 목표를 조정하고 있습니까?	

2. 고객 이해와 관리

질문	예 / 아니오
고객의 주요 불편함(페인포인트)을 정확히 파악하고 있습니까?	
고객 데이터를 정기적으로 수집하고 분석하고 있습니까?	
주요 타겟 고객층을 명확히 정의했습니까?	
단골 고객을 위한 맞춤형 프로그램을 운영하고 있습니까?	
고객 피드백을 체계적으로 수집하고 이를 서비스 개선에 반영하고 있습니까?	
고객 이탈률을 분석하고 원인을 해결하기 위한 전략을 마련했습니까?	

3. 제품과 서비스 품질

질문	예 / 아니오
고객 기대를 넘는 품질을 지속적으로 제공하고 있습니까?	
서비스의 일관성을 유지하고 있습니까?	
경쟁자가 쉽게 모방할 수 없는 차별화된 제품이나 서비스를 보유하고 있습니까?	
정기적으로 제품이나 서비스의 품질 점검을 하고 있습니까?	
고객 니즈 변화에 맞춰 상품/서비스를 개선하고 있습니까?	
품질 관련 고객 불만을 신속히 해결하고 있습니까?	

4. 경영 전략과 실행력

질문	예 / 아니오
경영 전략을 데이터 기반으로 수립하고 있습니까?	
실행 후 성과를 점검하고 지속적으로 개선하고 있습니까?	
비용 대비 효과(ROI)를 분석하고 자원을 효율적으로 배분하고 있습니까?	
경쟁 분석을 통해 시장에서의 위치를 명확히 이해하고 있습니까?	
경쟁 우위를 확보하기 위한 실행 계획을 가지고 있습니까?	
사업 운영의 리스크를 분석하고 이를 관리하기 위한 방안을 마련했습니까?	

5. 직원 관리와 조직 문화

질문	예 / 아니오
직무에 적합한 인재를 채용하고 있습니까?	
직원들에게 정기적인 교육과 훈련을	

제공하고 있습니까?	
긍정적이고 협력적인 조직 문화를 형성하고 있습니까?	
직원들의 성과를 정기적으로 평가하고 피드백을 제공하고 있습니까?	
직원 만족도를 주기적으로 조사하고 개선 방안을 실행하고 있습니까?	
직원들이 사업의 비전과 목표에 공감하고 있습니까?	

6. 마케팅과 브랜딩

질문	예 / 아니오
사업장의 브랜드 이미지는 일관성 있게 전달되고 있습니까?	
브랜드 스토리를 효과적으로 고객에게 전달하고 있습니까?	
데이터를 기반으로 마케팅 전략을 수립하고 있습니까?	
타겟 고객층에 맞는 프로모션을 진행하고 있습니까?	
디지털 채널(SNS, 웹사이트 등)을 효과적으로 활용하고 있습니까?	
리뷰 관리와 고객의 긍정적 경험을 온라인에 노출하고 있습니까?	

7. 운영 효율성과 시스템

질문	예 / 아니오
업무 프로세스를 자동화하거나 디지털 도구를 활용하고 있습니까?	
재고 관리를 체계적으로 수행하여 손실을 방지하고 있습니까?	
시간과 자원을 최적화하기 위한 운영 계획을 수립하고 있습니까?	

주요 작업 흐름에서 병목 현상을 분석하고 해결하고 있습니까?	
운영 효율성을 높이기 위해 정기적으로 프로세스를 점검하고 있습니까?	
비용 절감을 위한 전략적 조치를 실행하고 있습니까?	

8. 데이터와 의사결정

질문	예 / 아니오
매출, 고객 행동 등 데이터를 정기적으로 분석하고 있습니까?	
데이터 기반으로 합리적이고 투명한 의사결정을 하고 있습니까?	
성과 지표(KPI)를 설정하고 이를 정기적으로 점검하고 있습니까?	
사업 운영에 필요한 주요 데이터를 실시간으로 확인할 수 있습니까?	
데이터 분석 결과를 기반으로 구체적인 실행 계획을 수립하고 있습니까?	
데이터 보안 및 개인정보 보호를 위한 정책을 마련하고 있습니까?	

9. 고객 경험 설계

질문	예 / 아니오
고객의 전체 여정을 탐색, 구매, 재구매 단계로 나눠 설계하고 있습니까?	
고객 데이터를 기반으로 개인화된 경험을 제공하고 있습니까?	
고객 불만이나 문제를 신속히 해결하고 있습니까?	
매장에서 고객이 편안하고 즐거운 경험을 할 수 있도록 환경을 조성하고 있습니까?	
고객이 재방문하도록 유도하기 위한	

혜택이나 프로그램을 운영하고 있습니까?	
고객 리뷰와 추천을 유도하고 이를 홍보에 활용하고 있습니까?	

10. 지속 가능성과 혁신

질문	예 / 아니오
사업의 지속 가능한 성장을 위한 장기 전략을 보유하고 있습니까?	
시장 변화와 고객 니즈 변화에 유연하게 대응하고 있습니까?	
환경 친화적이고 윤리적인 경영 방식을 채택하고 있습니까?	
새로운 기술이나 트렌드를 적극적으로 도입하고 있습니까?	
경쟁력을 유지하기 위해 정기적으로 혁신 방안을 모색하고 있습니까?	
사업의 사회적 가치를 고객에게 효과적으로 전달하고 있습니까?	