인지도도 높여야 하고, 사용자는 늘려야 하지만.....

NO 예산!, No 서비서-마켓 fit에 대한 확신, NO 고객문의/불만 CS 처리 시스템 상황에서
단계적 서비스런칭과 개선을 재반복해야 하는

스타트업 신규서비스 런칭

BY 단호한 제제

Status Analysis

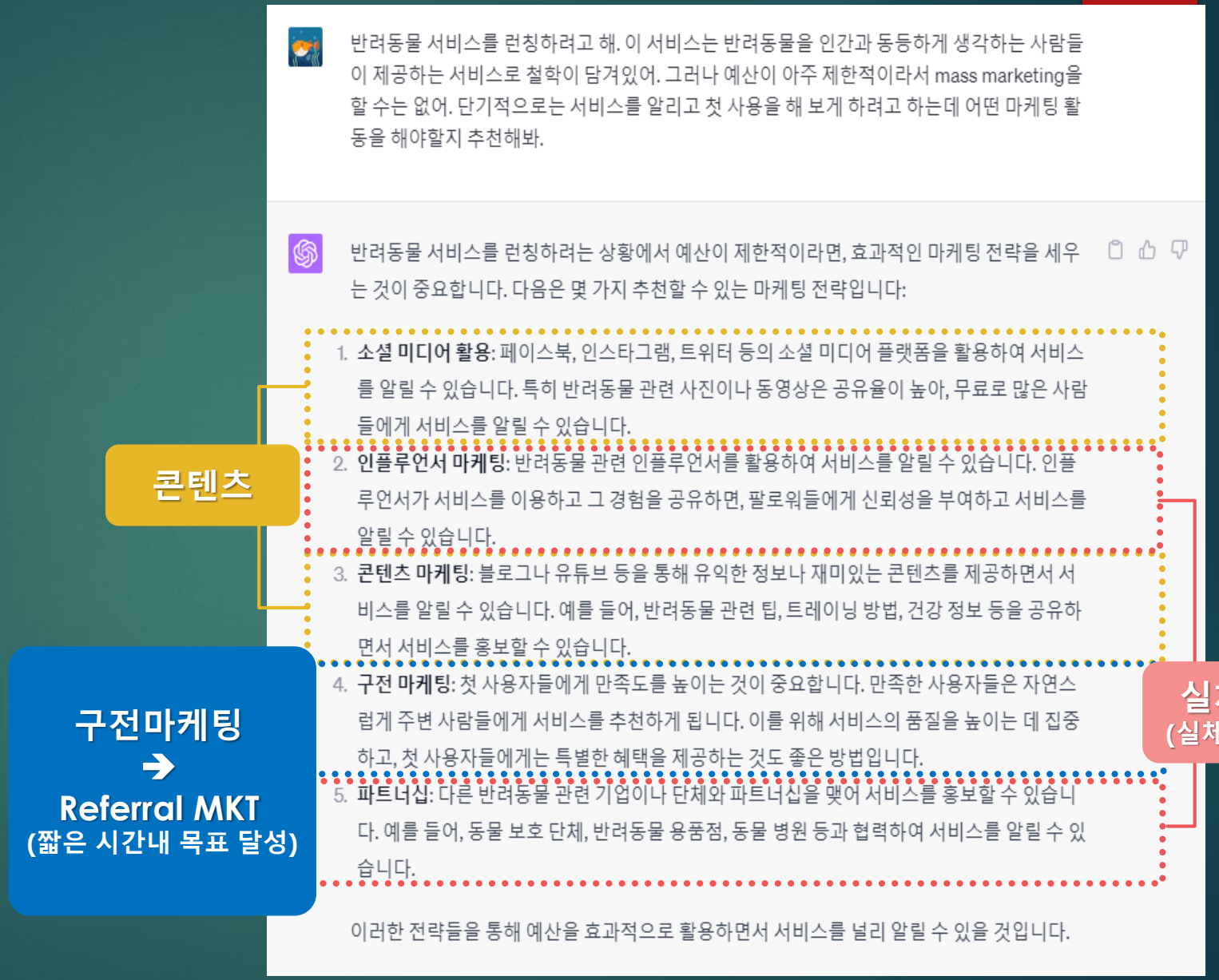
스타트업 신규서비스 런칭

[Agenda]

- 1달 내 신규 구독 서비스 런칭 예정
- 첫 달 구독자 창출 및 인지도 확대

[Issue]

- 예산 제한 – 월 200만원 미만
- 가격저항력 미확인 – 서비스에 대한 가격저항력, 원가분석 부족
- 서비스에 대한 고객 만족도, 필요도, VP를 포함한 market-product fit 미확인
- 서비스운영 실전대항력 미확인- 대량 고객문의 시 CS 시스템 및 인력 부재



Referral MKT To-Do

1. 고객보상 프로그램 설계
2. 타겟 접근성 높은 매체(플랫폼) 선택
3. 추천과정 및 수집 정보
4. 효율적 자동화
5. 성과평가

지금 서비스 런칭 초기라서 고객문의나 불만을 접수하고 처리할 팀이 부족해서 한번에 500명 이하로만 들어와야 해. 구전서비스 중 referral 마케팅을 하려고 하는데 referral 마케팅의 구조와 순서에 대해 말해줘.

Referral 마케팅은 기존 고객이 새로운 고객을 추천하는 마케팅 방식입니다. 이 방식은 고객 간의 신뢰를 기반으로 하기 때문에 효과적인 방법이 될 수 있습니다. Referral 마케팅의 구조와 순서는 다음과 같습니다:

1. **Referral 프로그램 설계**: 먼저, 어떤 형태의 Referral 프로그램을 운영할지 결정해야 합니다. 이는 고객이 서비스를 추천하면 어떤 혜택을 받을지, 새로운 고객이 어떤 혜택을 받을지 등을 포함합니다. 혜택은 할인, 캐시백, 포인트, 무료 서비스 등 다양하게 설정할 수 있습니다.
2. **프로그램 홍보**: 프로그램을 설계한 후에는 기존 고객들에게 이를 알려야 합니다. 이메일, 소셜 미디어, 웹사이트, 앱 등 다양한 채널을 통해 홍보할 수 있습니다.
3. **추천 과정**: 고객이 프로그램에 참여하려면, 쉽게 추천할 수 있는 방법을 제공해야 합니다. 예를 들어, 고객이 친구의 이메일을 입력하거나, 고유한 추천 코드를 공유하거나, 소셜 미디어에서 직접 공유할 수 있는 링크를 제공하는 등의 방법이 있습니다.
4. **추천 확인 및 보상**: 고객이 추천을 하면, 이를 확인하고 보상을 제공해야 합니다. 이 과정은 자동화되어야 효율적입니다. 추천받은 새로운 고객이 서비스를 이용하면, 추천한 고객에게 보상을 제공합니다.
5. **프로그램 평가 및 개선**: 마지막으로, 프로그램의 성과를 평가하고 필요한 개선 사항을 찾아야 합니다. 이를 위해 추천받은 새로운 고객의 수, 추천으로 인한 매출 증가, 고객의 참여율 등을 측정할 수 있습니다.

이러한 순서로 Referral 마케팅을 진행하면, 기존 고객을 통해 새로운 고객을 효과적으로 유치할 수 있습니다.

Referral MKT To-Do

1. 고객보상 프로그램 설계
2. 타겟 접근성 높은 매체(플랫폼) 선택
3. 추천과정 및 수집 정보
4. 효율적 자동화
5. 성과평가

보상프로그램 선택

추천프로그램의 보상방법을 종합해서 제시해 줘.

추천 프로그램의 보상 방법은 여러 가지가 있으며, 각 방법은 서비스의 특성, 고객의 행동 패턴, 마케팅 목표 등에 따라 선택되어야 합니다. 다음은 주요 보상 방법들의 요약입니다:

1. **단일 보상**: 추천한 사람에게만 보상을 제공하거나, 추천받은 사람에게만 보상을 제공하는 방법입니다. 이는 각각 추천하는 사람이나 추천받는 사람에게 동기를 부여하는 데 초점을 맞춥니다.
2. **양방향 보상**: 추천한 사람과 추천받은 사람 모두에게 보상을 제공하는 방법입니다. 이는 서비스 확산을 촉진하고, 기존 고객과 새로운 고객 모두에게 동기를 부여하는 데 효과적입니다.
3. **계층적 보상**: 추천한 사람이 많은 새로운 고객을 유치할수록 보상을 증가시키는 방법입니다. 이는 고객이 계속해서 새로운 고객을 유치하도록 동기를 부여하는 데 효과적입니다.
4. **랜덤 보상**: 추천한 사람과 추천받은 사람 모두에게 랜덤한 보상을 제공하는 방법입니다. 이는 추천 프로그램에 재미와 흥미를 더해 고객의 참여를 유도하는 데 효과적입니다.
5. **시간 제한 보상**: 일정 시간 내에 새로운 고객을 유치하면 추가 보상을 제공하는 방법입니다. 이는 고객이 빠르게 새로운 고객을 유치하도록 동기를 부여하는 데 효과적입니다.

이러한 방법들 중에서 가장 적합한 방법을 선택하려면, 서비스의 특성, 고객의 행동 패턴, 마케팅 목표 등을 고려해야 합니다.

종합적으로 제시된 추천 프로그램 중 반려동물을 사람들을 오래동안 이 서비스의 ambassador로 가져가게할 보상프로그램을 제안해 줘.

반려동물 서비스의 추천 프로그램에서는 고객이 오래동안 서비스의 대사(Ambassador)로 활동하도록 동기를 부여하는 보상 프로그램이 중요합니다. 이를 위해 다음과 같은 보상 프로그램을 제안합니다:

1. **양방향 보상 프로그램**: 추천한 사람과 추천받은 사람 모두에게 보상을 제공하는 방식입니다. 이는 서비스의 확산을 촉진하고, 기존 고객과 새로운 고객 모두에게 동기를 부여하는 데 효과적입니다. 예를 들어, 추천한 사람에게는 서비스 이용에 대한 할인이나 무료 서비스를, 추천받은 사람에게는 첫 구매에 대한 할인을 제공할 수 있습니다.
2. **계층적 보상 프로그램**: 추천한 사람이 많은 새로운 고객을 유치할수록 보상을 증가시키는 방식입니다. 이는 고객이 계속해서 새로운 고객을 유치하도록 동기를 부여하는 데 효과적입니다. 예를 들어, 첫 번째 추천에는 10% 할인, 두 번째 추천에는 15% 할인, 세 번째 추천에는 20% 할인 등과 같이 설정할 수 있습니다.
3. **Ambassador 프로그램**: 고객이 일정 수준의 추천을 달성하면 Ambassador로 승격되고, 추가적인 혜택을 받는 프로그램입니다. 예를 들어, 10명의 새로운 고객을 유치하면 Ambassador로 승격되고, 이후 추천마다 추가적인 보상을 받을 수 있습니다. 또한, Ambassador로서의 특별한 혜택(예: 특별 이벤트 초대, 제품 미리보기 등)을 제공하여 고객의 충성도를 높일 수 있습니다.

이러한 보상 프로그램은 고객이 오래동안 서비스의 대사로 활동하도록 동기를 부여하고, 서비스의 확산을 촉진하는 데 도움이 될 것입니다.

단일보상 (Single sided)

양방향 보상 (Double sided)

계층적 보상 (Milestone)

랜덤보상 (Random)

시간제한보상 (Leaderboard)

➔ **Ambassador 프로그램으로 연계**

- 구매와 서비스 개선을 위한 피드백 패널
- 철학에 맞는 organic 유입의 구심점
- Community building을 위한 연결고리

Referral MKT To-Do

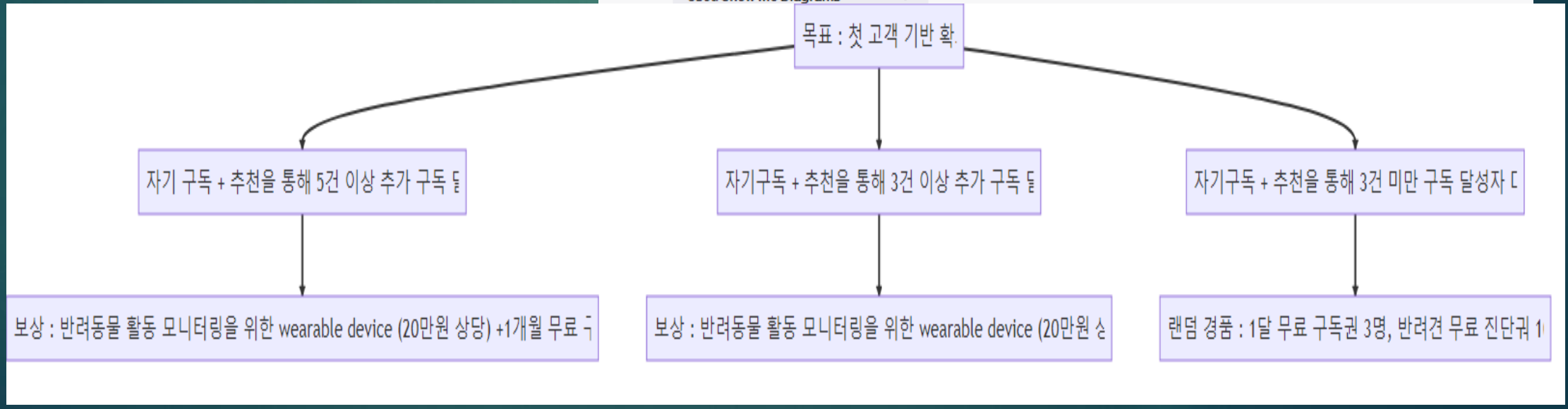
1. 고객보상 프로그램 설계
2. 타겟 접근성 높은 매체(플랫폼) 선택
3. 추천과정 및 수집 정보
4. 효율적 자동화
5. 성과평가

보상프로그램 설계

반려동물 구독 서비스 런칭을 위해 고객추천 캠페인을 준비할 거야. 아래 요건을 충족하도록 도식화해 줘.
[요건]
- 목표 : 첫 고객 기반 확보
- 보상
(1) 자기 구독 + 추천을 통해 5건 이상 추가 구독 달성 ==> 반려동물 활동 모니터링을 위한 wearable device (20만원 상당) +1개월 무료 구독권
(2) 자기구독 + 추천을 통해 3건 이상 추가 구독 달성 ==> 반려동물 활동 모니터링을 위한 wearable device (20만원 상당)
- 랜덤 경품
자기구독 + 추천을 통해 3건 미만 구독 달성자 대상 ==> 1달 무료 구독권 3명, 반려견 무료 진단권 100명

Used Show Me Diagrams

Used Show Me Diagrams



Referral MKT To-Do

1. 고객보상 프로그램 설계
2. 타겟 접근성 높은 매체(플랫폼) 선택
3. 추천과정 및 수집 정보
4. 효율적 자동화
5. 성과평가

자동화툴 선택

Web/Mobile Builders

webflow, Notion, softr, Carrd, WiX, Wilt, SQUARESPACE, bubble, Adalo, Glide, thunkable, appypie, AppGyver, PORY

E-Commerce

shopify, WOO COMMERCE, BIGCOMMERCE, ExpandCart, سلة, zid

Internal Apps & Automation Builder

BEEZR, Retool, internal, quickbase, knack, quixy, Airtable, smartsheet

API



REST API 키 | 3ebd459f91bffd53e514689896114c97

eForms & Marketing

Typeform, Jotform, formstack, HubSpot, Marketo, pipedrive, tribe., loom, Canva

Machine Learning & AI

obviously.ai, DataRobot, squark, copy.ai, OUTBOUND FLOW

Enterprise Focused

unqork, outsystems, appian, B, PowerApps, servicenow, mendix

오세기님(23.06)

Referral MKT To-Do

1. 고객보상 프로그램 설계
2. 타겟 접근성 높은 매체(플랫폼) 선택
3. 추천과정 및 수집 정보
4. 효율적 자동화
5. 성과평가

자동화툴 선택

반려동물 서비스를 위한 추천 마케팅을 진행할거야. 다양한 tool을 이용해 automation을 할 수 있게 아래 요구되는 항목에 대해 2~3가지 tool을 제안해 주고 무료인지 유료인지도 알려줘.

- 고객정보를 기입하고 상품소개를 할 수 있는 랜딩페이지
- 추천코드를 나를 수 있는 한국인이 좋아하는 메신저
- 추천코드를 만들 수 있는 tool,
- 고객데이터 수집을 위한 데이터 집계 tool,

네, 각 요구사항에 대해 맞춤형 도구를 추천해드리겠습니다. 각 도구에 대한 요금제도 함께 제시해드리도록 하겠습니다.

1. 고객정보를 기입하고 상품소개를 할 수 있는 랜딩페이지
   - Unbounce: Unbounce는 강력한 랜딩페이지 빌더로, A/B 테스트, 동적 텍스트 교체 등 다양한 기능을 제공합니다. 기본 요금제는 월 80달러입니다.
   - Webflow: Webflow는 웹사이트를 코딩 없이 디자인할 수 있게 해주는 도구입니다. 기본적으로 무료지만, 프리미엄 기능을 위해서는 유료 플랜을 구매해야 합니다.
   - Wix: Wix도 웹사이트 제작에 유용하며, 무료 플랜과 여러 가지 유료 플랜을 제공합니다.
2. 추천코드를 나를 수 있는 한국인이 좋아하는 메신저
   - 카카오톡: 한국에서 가장 인기있는 메신저입니다. 기본 사용은 무료입니다.
   - 네이버톡: 네이버톡 또한 광범위한 한국 사용자들이 이용하는 메신저로, 기본 사용은 무료입니다.
   - Line: Line은 한국뿐만 아니라 일본에서도 널리 사용되는 메신저로, 기본 사용은 무료입니다.
3. 추천코드를 만들 수 있는 도구
   - Sheet DB: 구글 스프레드시트를 사용하여 데이터베이스를 만들 수 있도록 해주는 도구입니다. 기본 사용은 무료지만, 프리미엄 기능에는 비용이 들 수 있습니다.
   - Airtable: Airtable은 스프레드시트와 데이터베이스의 기능을 합친 도구로, 사용자 정의형 추천 코드를 만드는 데 유용할 수 있습니다. 기본 사용은 무료지만, 프리미엄 기능에는 비용이 들 수 있습니다.
   - Coupon Carrier: Coupon Carrier는 추천 코드와 쿠폰을 생성하고 배포하는데 도움이 되는 도구입니다. 기본적으로 유료입니다.
4. 고객 데이터 수집을 위한 데이터 집계 도구
   - Airtable: 위에서 언급했듯이 Airtable은 스프레드시트와 데이터베이스 기능을 합친 도구입니다. 기본 사용은 무료지만, 프리미엄 기능에는 비용이 들 수 있습니다.
   - Google Sheets: Google Sheets는 강력한 스프레드시트 도구로, 다양한 데이터 수집과 분석에 이용할 수 있습니다. 기본 사용은 무료입니다.
   - Microsoft Excel: Microsoft Excel은 가장 널리 사용되는 스프레드시트 소프트웨어로, Microsoft 365 구독을 통해 이용 가능합니다.
5. 전체를 자동화할 수 있는 도구
   - Zapier: Zapier는 다양한 웹 애플리케이션 간의 자동화를 가능하게 하는 도구입니다. 기본적으로 유료입니다.
   - Maker: Maker는 웹사이트 및 애플리케이션을 자동화하기 위한 도구입니다. 기본 사용은 무료지만, 프리미엄 기능에는 비용이 들 수 있습니다.
   - Integromat: Integromat은 Zapier와 비슷하게 여러 웹 애플리케이션 간의 자동화를 도와주는 도구입니다. 기본 사용은 무료지만, 프리미엄 기능에는 비용이 들 수 있습니다.

Referral MKT To-Do

1. 고객보상 프로그램 설계
2. 타겟 접근성 높은 매체(플랫폼) 선택
3. 추천과정 및 수집 정보
4. 효율적 자동화
5. 성과평가

자동화툴 선택

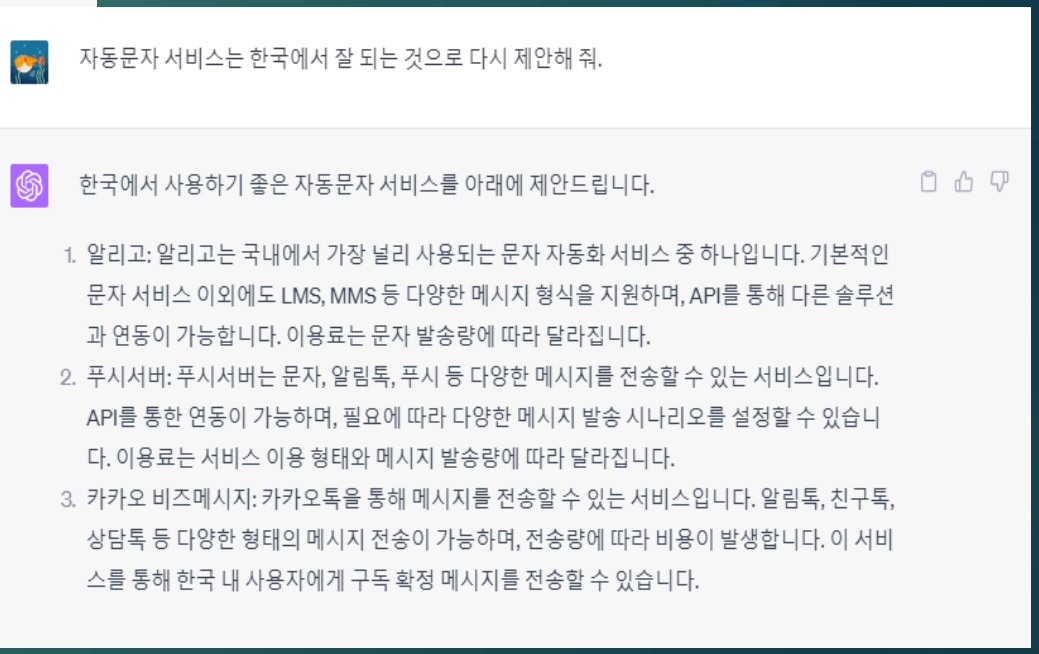


몇 가지 툴을 더 알려 줘.

(6) 고객을 지속적으로 독려할 수 있도록 Sequential 이메일을 자동으로 보내줄 수 있는 툴
(7) 고객에게 구독이 확정되었음을 알리는 자동문자 서비스

네, 추가로 요청하신 툴에 대해 아래에 설명하였습니다.

1. 고객을 지속적으로 독려할 수 있도록 Sequential 이메일을 자동으로 보내줄 수 있는 툴
   - Mailchimp: Mailchimp는 이메일 캠페인, 뉴스레터 등을 관리하고 자동화할 수 있는 툴입니다. 기본 사용은 무료지만, 더 많은 기능을 활용하려면 유료 플랜을 이용해야 합니다.
   - Constant Contact: Constant Contact는 이메일 마케팅을 위한 서비스로, 다양한 템플릿과 자동화 기능을 제공합니다. 유료 서비스입니다.
   - GetResponse: GetResponse는 이메일 마케팅, 랜딩 페이지 생성, 웹세미나 등 다양한 기능을 제공합니다. 유료 서비스입니다.
2. 고객에게 구독이 확정되었음을 알리는 자동문자 서비스
   - Twilio: Twilio는 다양한 메시지 전송 기능을 제공하는 클라우드 통신 플랫폼입니다. 이 서비스를 사용하여 자동화된 문자 메시지를 전송할 수 있습니다. 유료 서비스입니다.
   - SendGrid: SendGrid는 이메일 및 SMS 메시지를 전송하는 데 사용되는 클라우드 기반 서비스입니다. 이를 통해 구독 확인 메시지를 자동으로 전송할 수 있습니다. 유료 서비스입니다.
   - Nexmo (Vonage): Nexmo는 클라우드 통신 플랫폼으로, 다양한 형태의 메시지 전송을 지원합니다. 유료 서비스입니다.



자동문자 서비스는 한국에서 잘 되는 것으로 다시 제안해 줘.

한국에서 사용하기 좋은 자동문자 서비스를 아래에 제안드립니다.

1. 알리고: 알리고는 국내에서 가장 널리 사용되는 문자 자동화 서비스 중 하나입니다. 기본적인 문자 서비스 이외에도 LMS, MMS 등 다양한 메시지 형식을 지원하며, API를 통해 다른 솔루션과 연동이 가능합니다. 이용료는 문자 발송량에 따라 달라집니다.
2. 푸시서버: 푸시서버는 문자, 알림톡, 푸시 등 다양한 메시지를 전송할 수 있는 서비스입니다. API를 통한 연동이 가능하며, 필요에 따라 다양한 메시지 발송 시나리오를 설정할 수 있습니다. 이용료는 서비스 이용 형태와 메시지 발송량에 따라 달라집니다.
3. 카카오 비즈메시지: 카카오톡을 통해 메시지를 전송할 수 있는 서비스입니다. 알림톡, 친구톡, 상담톡 등 다양한 형태의 메시지 전송이 가능하며, 전송량에 따라 비용이 발생합니다. 이 서비스를 통해 한국 내 사용자에게 구독 확정 메시지를 전송할 수 있습니다.

Referral MKT To-Do

1. 고객보상 프로그램 설계
2. 타겟 접근성 높은 매체(플랫폼) 선택
3. 추천과정 및 수집 정보
4. 효율적 자동화
5. 성과평가

Workflow 설계

위에 제안된 tool 중에 아래 툴을 선택하여 전체 고객 추천캠페인을 자동화할 수 있도록 workflow를 만들어 줘.

[요구항목]
(1) 고객정보를 기입하고 상품소개를 할 수 있는 랜딩페이지 (Unbounce)
(2) 추천코드를 나를 수 있는 한국인이 좋아하는 메신저 (카카오톡)
(3) 추천코드를 만들 수 있는 tool (sheet DB)
(4) 고객데이터 수집을 위한 데이터 집계 tool (google sheet)
(5) 전체를 자동화할 수 있는 tool (Zapier)
(6) 고객을 지속적으로 독려할 수 있도록 Sequential 이메일을 자동으
(Mailchimp)
(7) 고객에게 구독이 확정되었음을 알리는 자동문자 서비스(알리고)

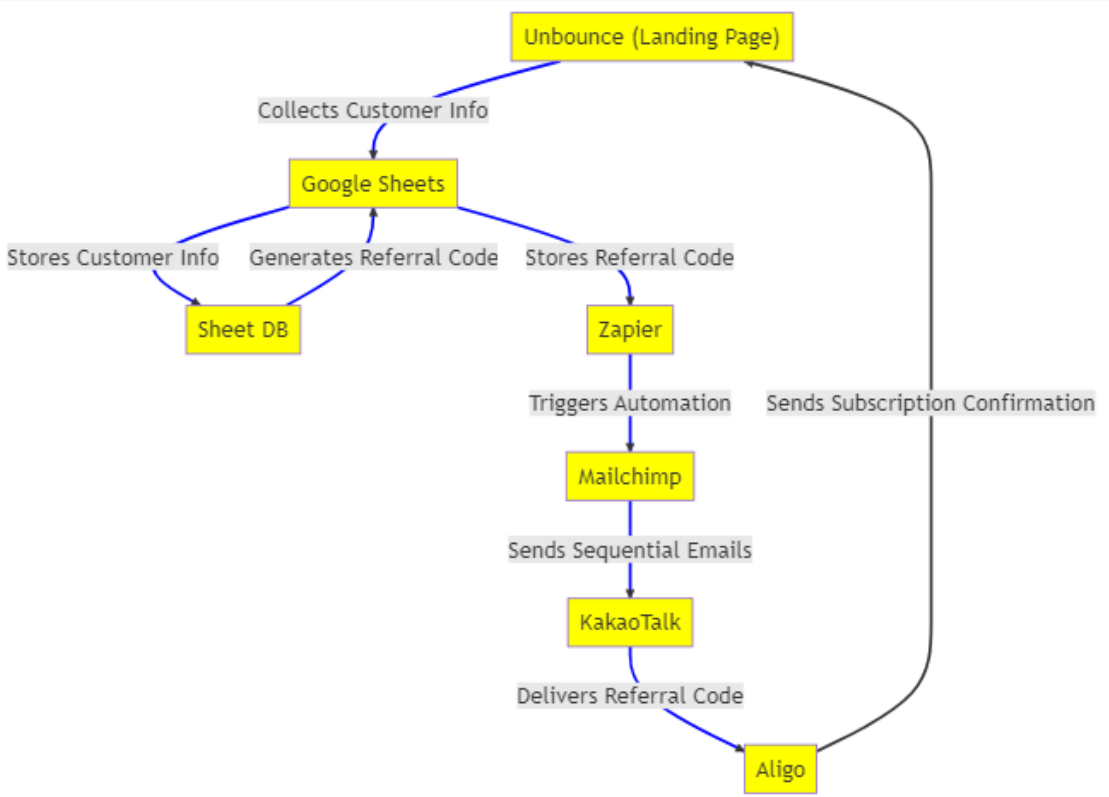
주어진 툴을 이용하여 고객 추천 캠페인을 자동화하는 워크플로우를 아래
다.

1. **Unbounce를 이용한 랜딩페이지 제작:** 고객이 최초로 접속할 수 있는 랜딩
다. 이 페이지에서 고객 정보를 수집하며, 서비스에 대한 설명과 고객에게
소개합니다. 고객 정보는 Google Sheets로 자동 저장되게 설정합니다.
2. **Sheet DB와 Google Sheets를 이용한 추천코드 생성:** 고객 정보가 Google
Sheet DB를 이용해 Google Sheets와 연동하여 자동으로 고유한 추천 코
성된 추천 코드는 동일한 Google Sheets 내에 저장합니다.
3. **Zapier를 이용한 연동 설정:** Zapier를 이용하여 Unbounce, Google Sheet
Mailchimp, 카카오톡, 알리고 사이의 연동을 설정합니다. 고객 정보가 Un
Google Sheets에 저장되면, Zapier를 통해 자동으로 다음 단계인 추천 코
송 등을 진행하도록 설정합니다.
4. **Mailchimp를 이용한 Sequential 이메일 전송:** Zapier를 이용해 Google S
Mailchimp로 고객 이메일 정보를 전달합니다. 이메일 정보를 받은 Mailch
스에 따라 이메일을 자동으로 발송합니다. 이메일에는 추천 코드 정보와
필요한 추가 정보를 담을 수 있습니다.
5. **카카오톡을 이용한 추천 코드 전달:** 고객에게 추천 코드를 직접 전달하기
용합니다. Zapier를 통해 Google Sheets에서 추천 코드 정보를 받아, 카카
에게 전달합니다.
6. **알리고를 이용한 구독 확정 알림:** 고객이 서비스를 구독하면, 알리고를 통
자를 보냅니다. Zapier를 이용해 구독 정보가 업데이트되면 알리고로 해당
자 메시지를 자동으로 발송하게 합니다.

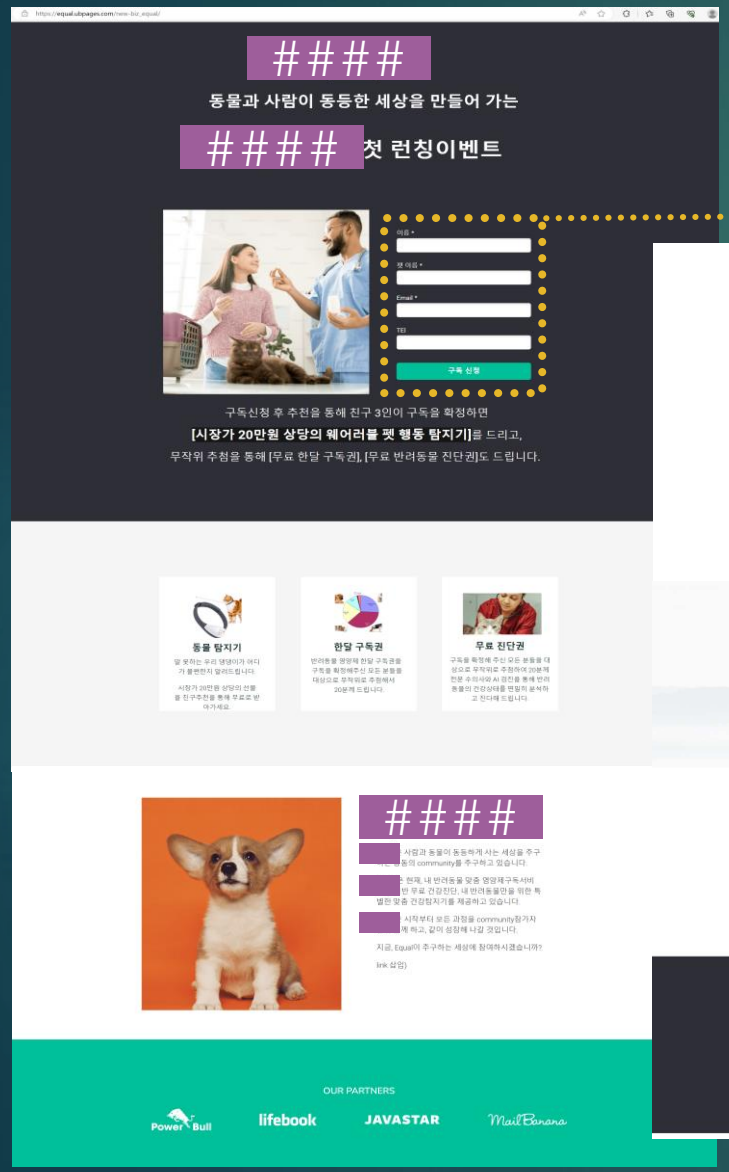
이렇게 설정하면 고객이 랜딩 페이지에서 정보를 입력하는 순간부터 구독
간까지의 모든 과정을 자동화할 수 있습니다.

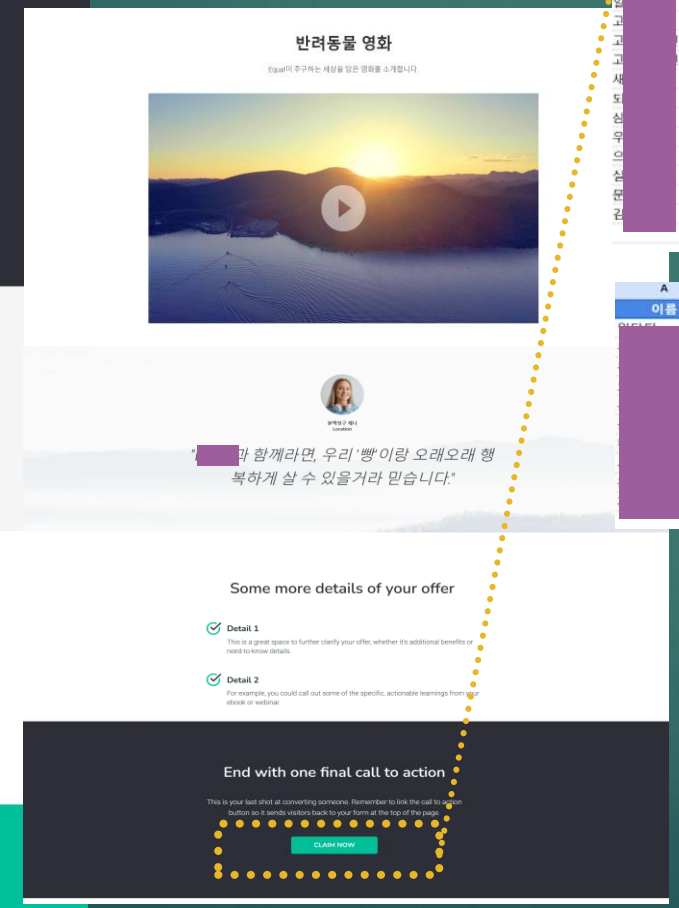
Used **Show Me Diagrams**

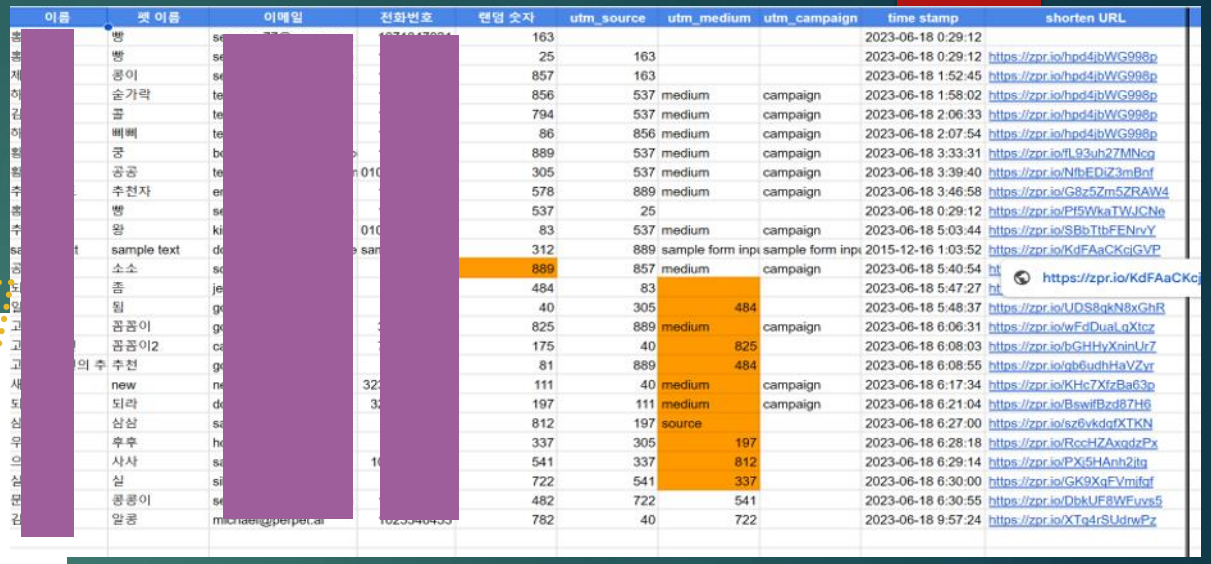
다음은 고객 추천 캠페인 자동화를 위한 워크플로우 도식화입니다.



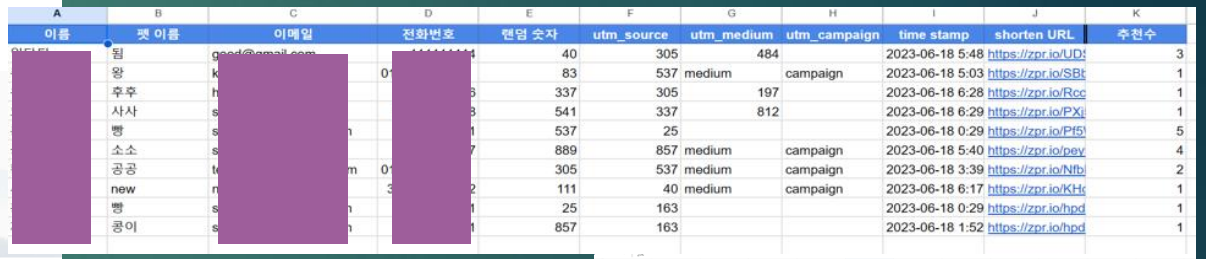
Result w/ Real Image



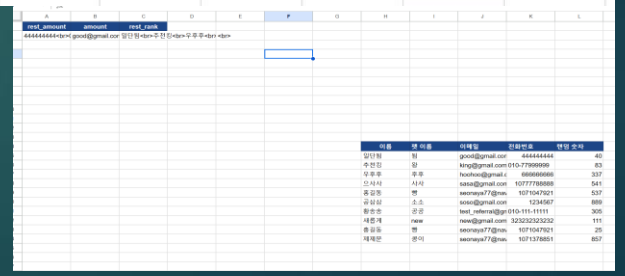




이름	펫 이름	이메일	전화번호	랜덤 숫자	utm_source	utm_medium	utm_campaign	time stamp	shorten URL
[redacted]	빵	[redacted]	[redacted]	163				2023-06-18 0:29:12	
	빵			25	163			2023-06-18 0:29:12	https://zpr.io/hpd4jbWG998p
	콩이			857	163			2023-06-18 1:52:45	https://zpr.io/hpd4jbWG998p
	숟가락			856	537	medium	campaign	2023-06-18 1:58:02	https://zpr.io/hpd4jbWG998p
	콜			794	537	medium	campaign	2023-06-18 2:06:33	https://zpr.io/hpd4jbWG998p
	뻐뻐			86	856	medium	campaign	2023-06-18 2:07:54	https://zpr.io/hpd4jbWG998p
	쭝			889	537	medium	campaign	2023-06-18 3:33:31	https://zpr.io/fL93uh27MNcg
	공공			305	537	medium	campaign	2023-06-18 3:39:40	https://zpr.io/NfbEDiZ3mBnf
	추천자			578	889	medium	campaign	2023-06-18 3:46:58	https://zpr.io/G8z5Zm5ZRAW4
	빵			537	25			2023-06-18 0:29:12	https://zpr.io/Pf5WkaTWJCNe
	왕			83	537	medium	campaign	2023-06-18 5:03:44	https://zpr.io/SBbTtbFENrvY
	sample text			312	889	sample form inp	sample form inp	2015-12-16 1:03:52	https://zpr.io/KdFAaCKcjGVP
	소소			889	857	medium	campaign	2023-06-18 5:40:54	ht
	좀			484	83			2023-06-18 5:47:27	ht
	됨			40	305	484		2023-06-18 5:48:37	https://zpr.io/UDS8qkN8xGhR
	꿈꿈이			825	889	medium	campaign	2023-06-18 6:06:31	https://zpr.io/wFdDuaLqXtcz
	꿈꿈이2			175	40	825		2023-06-18 6:08:03	https://zpr.io/bGHHyXninUr7
	추천			81	889	484		2023-06-18 6:08:55	https://zpr.io/qb6udhHaVZyr
	new			111	40	medium	campaign	2023-06-18 6:17:34	https://zpr.io/KHc7XfzBa63p
	되라			197	111	medium	campaign	2023-06-18 6:21:04	https://zpr.io/BswifBzd87H6
	삼삼			812	197	source		2023-06-18 6:27:00	https://zpr.io/sz6vkdqfXTKN
	후후			337	305	197		2023-06-18 6:28:18	https://zpr.io/RccHZAxqdzPx
	사사			541	337	812		2023-06-18 6:29:14	https://zpr.io/PXj5HAnh2itg
	싵			722	541	337		2023-06-18 6:30:00	https://zpr.io/GK9XqFVmifqf
	콩콩이			482	722	541		2023-06-18 6:30:55	https://zpr.io/DbkUF8WFuvs5
	알콩			782	40	722		2023-06-18 9:57:24	https://zpr.io/XTq4rSUdrwPz



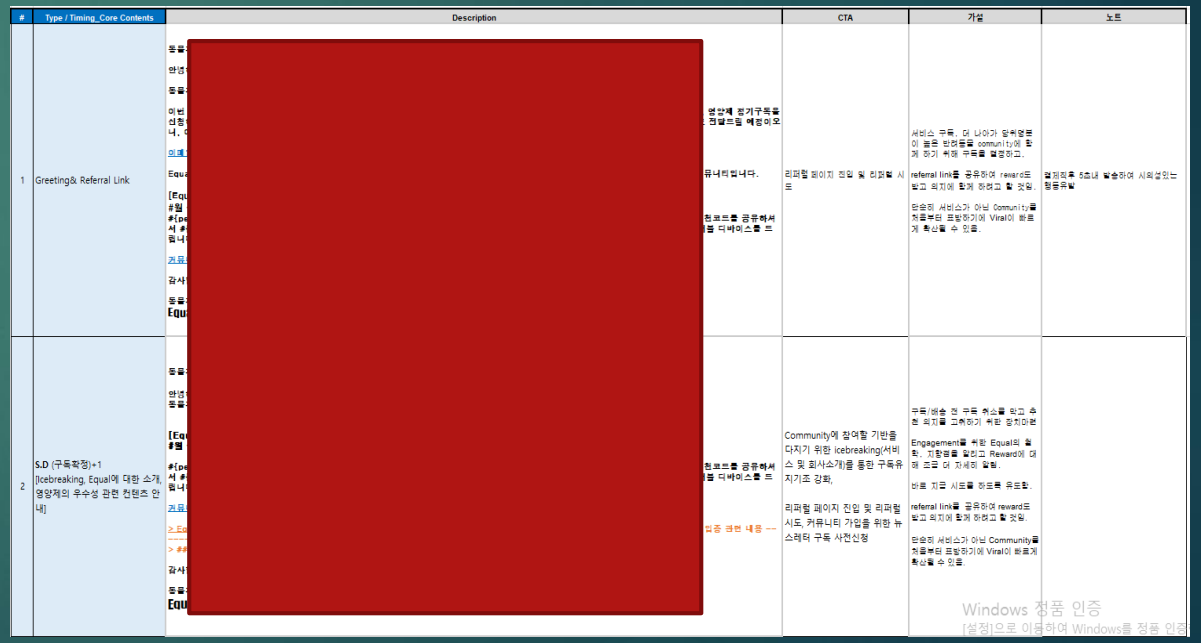
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
이름	펫 이름	이메일	전화번호	랜덤 숫자	utm_source	utm_medium	utm_campaign	time stamp	shorten URL	추천수
[redacted]	됨	[redacted]	[redacted]	40	305	484		2023-06-18 5:48	https://zpr.io/UD	3
	왕			83	537	medium	campaign	2023-06-18 5:03	https://zpr.io/SBt	1
	후후			337	305	197		2023-06-18 6:28	https://zpr.io/Rcc	1
	사사			541	337	812		2023-06-18 6:29	https://zpr.io/PXj	1
	빵			537	25			2023-06-18 0:29	https://zpr.io/Pf5	5
	소소			889	857	medium	campaign	2023-06-18 5:40	https://zpr.io/pev	4
	공공			305	537	medium	campaign	2023-06-18 3:39	https://zpr.io/Nfb	2
	new			111	40	medium	campaign	2023-06-18 6:17	https://zpr.io/KHc	1
	빵			25	163			2023-06-18 0:29	https://zpr.io/hpd	1
	콩이			857	163			2023-06-18 1:52	https://zpr.io/hpd	1



Result w/ Real Image



Zapier를 통한 자동화
GPT를 통한 sequential message 생성



Windows 정품 인증
[설정]으로 이동하여 Windows를 정품 인증

Result w/ Real Image

