디지털 마케팅
Digital Marketing

커머셜 전략 컨퍼런스
COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

정지선
Jiseon Jeong
신라 호스피탈리티 매니지먼트 마케팅 팀장

롯데호텔서울 2층 에메랄드룸
23rd June 2023, LOTTE HOTEL, SEOUL **KOREA**

정지선, 신라 호스피탈리티 매니지먼트 마케팅 팀장

정지선 DOM은 웨스틴 조선을 시작으로 힐튼, 워커힐, 아코르, 하얏트를 거쳐 현재는 신라HM 본사 소속 마케팅 팀장으로 신라스테이 14개 지점의 마케팅 업무를 총괄하고 있다.

마케팅 부서 이전에는 프론트 데스크, 총지배인실, 세일즈팀에서 근무한 경험이 있으며 2005년부터는 마케팅 홍보 담당자로서 17년째 근무해오고 있다.

해외 유명 체인 호텔 뿐만 아니라 국내 로컬 브랜드 호텔에서도 근무한 경험이 있어 호텔 브랜딩에 대한 폭넓은 인사이트를 보유하고 있으며.

신규 브랜드 론칭, 브랜드 리뉴얼, 신규 호텔 오픈 등 다양한 프로젝트 진행 경험을 보유한 호텔 마케팅 전문가이다.

2011년부터는 여러 지점의 마케팅을 총괄하는 본사 소속 마케팅 팀장으로 근무하면서 보다 넓은 시야로 호텔 전략의 방향성을 제시해 오고 있으며 빠르게 변화하는 마켓 트렌드에 발맞춰 늘 새로운 것을 시도하고 있다.

DIGITAL MARKETING

History

90년대 초반 HotWired 웹사이트에 첫 번째 배너 광고가 게재되면서 디지털 광고 시대 열림

이후 포털사이트, SNS의 출현으로 디지털 마케팅 시장 급성장

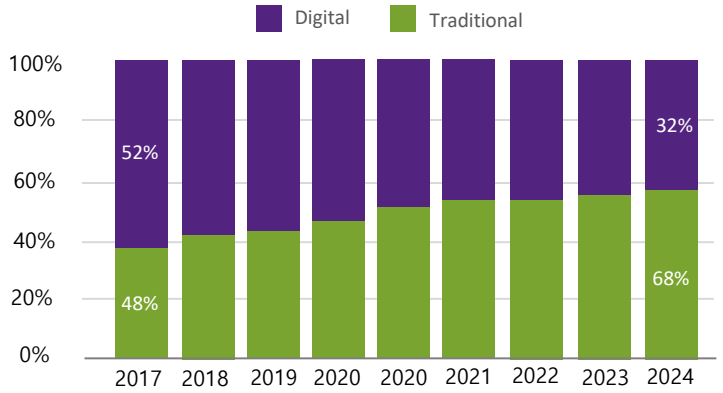
1990 초	1994	1996	1998	1999	2004	2005	2010
인터넷 등장	첫 배너 광고 탄생 디지털 광고의 시작	검색 엔진 마케팅 등장	구글 설립	네이버 싸이월드 론칭	페이스북 론칭	유튜브 네이버 블로그 론칭	카카오톡 인스타그램 트위터 론칭

DIGITAL MARKETING

Features

일방향 소통, 효과 분석의 어려움 등 전통 매체의 한계점을 보완한
디지털 마케팅의 비중이 점점 더 늘어가는 추세

미국의 디지털 매체 vs전통 매체 광고 시장 규모 변화 추이



Source: Statista

Analyzable
마케팅 효과 분석 및 데이터 활용 가능

Interactive
고객과 양방향 소통 및 상호작용 가능

Speedy
짧은 시간 내 확산, 신속한 트렌드 반영

Targeting
원하는 대상 고객 지정 가능

Conversion
실질적인 매출로 유도하기 용이

Modifiable
퍼포먼스 결과에 따라 수정 가능

DIGITAL MARKETING

Process

얻고자 하는 결과 즉, 목표를 명확히 하고 그 에 따른 타겟을 설정 후

목표와 타겟에 부합하는 최적의 채널 믹스 전략을 실시하고 그 결과를 각종 지표로 관리

목표 설정	타겟 설정	콘텐츠 제작	채널 전략	KPI 관리
브랜드인지도 증대 신규 고객 확보 충성도 제고	연령대 거주 지역 성별, 직업	양질의 콘텐츠 제작 시의성 진정성	목표에 부합하는 최적 채널 선택 채널간 시너지	CPC, CPE, 팔로워수, CTR, CVR, OR, ER PV, UV, DAU

DATA 기반의 마케팅 전략 실행

일관성 있는 브랜드 메시지 전달

DIGITAL MARKETING

Channels

다양한 채널 중 최적의 효과를 낼 수 있는 채널들을 믹스하여 전략적으로 운영

CHANNEL MIX STRATEGY

OWNED

브랜드 메시지 전달 용이
고객과 직접 소통
저비용
수정 용이

- 홈페이지 (웹 / 앱)
- 카카오 비즈니스 채널
- 인스타그램
- 페이스북
- 블로그
- 유튜브
- 트위터
- 핀터레스트
- e-DM, LMS, SMS

EARNED

Owned 대비 높은 신뢰도
저비용
고객 참여형
확산이 빠르며 영향력 큼

- 언론 보도 기사
- 리뷰 사이트
- 고객 댓글
- 무료 제휴사
- Organic Search
- Supporters

PAID

즉각적인 효과
세밀한 타겟팅 가능
결과 측정 용이
다양한 형태의 광고 가능

- SA (네이버 브랜드검색, 구글 키워드)
- DA (배너, 카카오비즈보드, GDN, 디스커버리)
- 인앱
- 인플루언서
- 유료 제휴사
- NA (인스타그램 스폰서드 광고)
- 파워페이지

DIGITAL MARKETING

Strategies by Decision Making Process

	Need Recognition	Information Search & Evaluation of Alternatives	Purchase	Post Purchase
Channel Mix	인스타그램 스폰서드 AD 인스타그래머 네이버 보장형 배너 광고 인스타그램 파워페이지 광고 유튜브 광고 카카오 메신저 카카오 비즈보드 광고 구글 GDN 디스커버리 LMS / SMS App Push Message E-DM 인앱 광고	네이버 SA 네이버 브랜드 검색 네이버 포스트 네이버 블로그 네이버 성과형 배너 광고 유 튜브 광고 OTA 배너 광고 메타서치 광고 SNS 게시물 커뮤니티 채널 인스타그램 파워페이지 광고 리타겟팅 광고 	User friendly 한 홈페이지, 앱 UI / UX 환경 구축 	CRM 각종 리뷰 관리 (포털 사이트, 트립어드바이저, OTA, 커뮤니티 사이트, 가
Contents	고객 흥미 유발 콘텐츠 (혜택 강조 / 이색적인 이벤트 / 제휴 콘텐츠 / 트렌디한 포멧 / 시의성, 진정성)		회원 혜택 강조로 회원 가입 유도 예약 확인 메시지를 활용한 홍보	충성도 강화 이벤트 메시지, 댓글 달기, 리그램
SEO	홈페이지 유입 환경 개선 (검색엔진 알고리즘, 키워드 분석 결과를 반영하여 홈페이지 개선, 키워드 반영된 콘텐츠 제작 등, GA 등 전용 모니터링 Tool 활용하여 성과 리뷰)			
Performance	실질적인 성과를 도출하기 위해 결과 수시로 체크하여 퍼포먼스 관리			

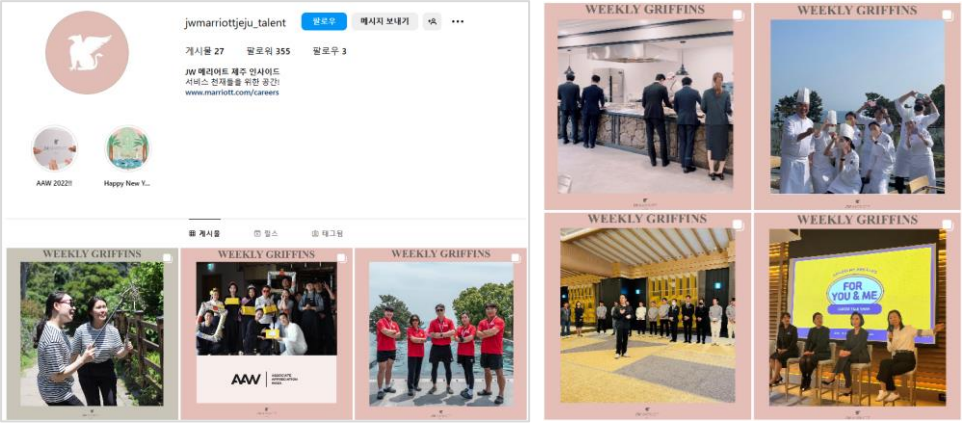
DIGITAL MARKETING

Contents Strategies

Hotelier 호텔리어 이야기는 언제나 고객의 관심을 끕니다.

[Park Hyatt Busan]

[JW Marriott Jeju]



DIGITAL MARKETING

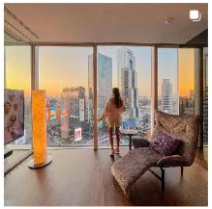
Contents Strategies

Signature Image 대표적인 연상 이미지가 필요합니다.

[Wythe Hotel]

[Park Hyatt Busan]

[Park Hyatt Seoul]

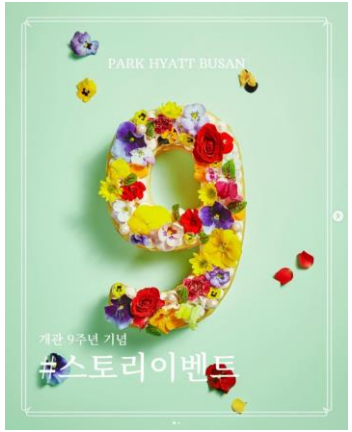


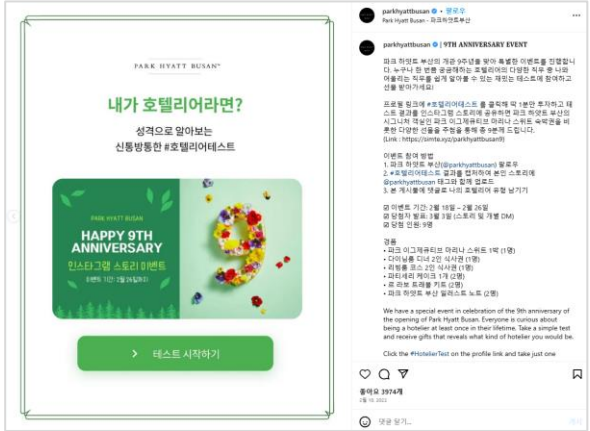
DIGITAL MARKETING

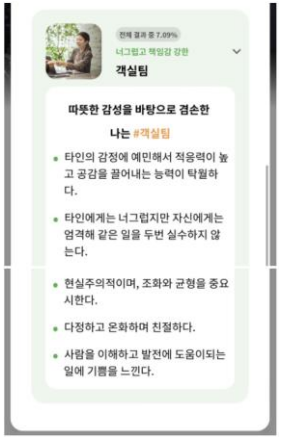
Contents Strategies

Event 스마트한 이벤트로 팔로워 수를 꾸준히 늘려야 합니다.

[Park Hyatt Busan]







DIGITAL MARKETING

KPI

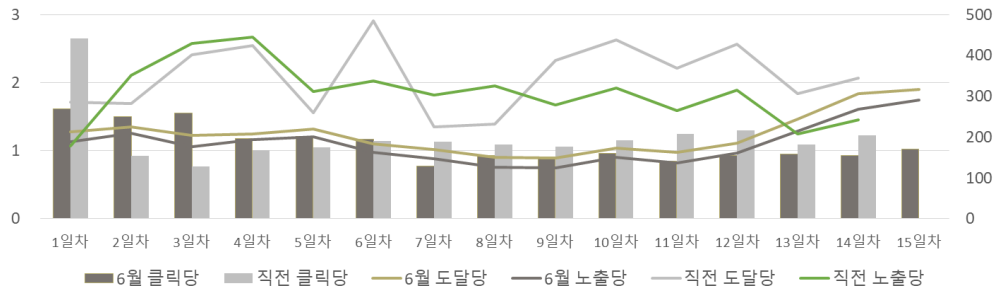
	KPI	분석
SNS	• 팔로워 수 • 도달률 • 참여율 ER = (좋아요 + 댓글) / 팔로워 수 X 100	• 유입 지역 / 연령 / 성별
AD	• 클릭률 (CTR) • 클릭 당 비용 (CPC / CPM) • 노출 수	• 유입 지역 / 연령 / 성별
Brand.Com	• 전환률 • Visit / Visitor • Hit • Unique Visit • 페이지뷰 (PV) • Session	• 유입경로 / 연령 (Google Analytics 활용)

DIGITAL MARKETING

Performance Marketing

목표 설정 → 광고 집행 → 성과 분석 → 수정

주어진 예산으로 최상의 효과 창출



	비용	1일차	2일차	3일차	4일차	5일차	6일차	7일차	8일차	9일차	10일차	11일차	12일차	13일차	14일차	15일차
6월	도달당	1.278	1.349	1.221	1.243	1.314	1.101	1.017	0.9	0.891	1.041	0.981	1.116	1.462	1.836	1.899
	클릭당	268.521	250.633	258.997	195.71	201.397	195.552	128.71	154.928	150.087	159.871	141.904	154.057	157.902	154.313	170.351
	노출당	1.129	1.258	1.061	1.161	1.207	0.981	0.882	0.763	0.749	0.905	0.824	0.968	1.293	1.613	1.744
직전 광고	도달당	1.71	1.693	2.406	2.541	1.557	2.904	1.347	1.388	2.331	2.633	2.217	2.562	1.836	2.066	
	클릭당	441.393	154.531	127.402	168.77	174.588	190.681	187.821	181.764	176.584	191.737	207.244	215.957	181.52	204.012	
	노출당	1.071	2.113	2.573	2.67	1.874	2.029	1.817	1.952	1.671	1.918	1.592	1.886	1.251	1.455	

고려 호텔 써머 이벤트
패키지 고객 비치타월 증정

비치 타월을 드려요
고려 호텔 여름 이벤트

바캉스 떠나요
고려 호텔 비치타월 증정

여름 휴가 계획은?
고려 호텔 써머 스페셜

DIGITAL MARKETING

Hotel Digital Marketing

호텔 마케팅 담당의 경우 맡고 있는 업무의 종류가 다양하여 디지털 마케팅 한 업무를 집중적으로 하는 것에 한계 존재
예산 또한 제한적이므로 선택과 집중의 전략 필요

1人
多役

A 호텔
연간 10억

B 호텔
연간 1.5억

C 호텔
연간 1천만원

선택과
집중

DIGITAL MARKETING

Realistic Plan

호텔 마케팅 담당의 경우 맡고 있는 업무의 종류가 다양하여 디지털 마케팅 한 업무를 집중적으로 하는 것에 한계 존재
예산 또한 제한적이므로 선택과 집중의 전략 필요

광고 유형	광고 회 수	광고 비용
인스타그램 스폰서드 광고	월 2회	60 만원
경품 이벤트	월 2회	30만원
인플루언서	월 5명	70만원
네이버 소상공인 광고		20만원
Total		180만원