

세일즈 Covid 19 전과 후의 달라진점 Sales Way of Working - Pre and Post Covid 19



커머셜 전략 컨퍼런스

COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

유흥식
Anthony Yoo

한국 커머셜 디렉터, 트레블로지 아시아

롯데호텔서울 2층 에메랄드룸

23rd June 2023, LOTTE HOTEL, SEOUL **KOREA**

유흥식, 한국 커머셜 디렉터, 트레벨로지 아시아



힐튼, 아코르를 거쳐 현재는 트레벨로지 아시아에서 운영하는 트레벨 로지 동대문 서울, 트레벨로지 명동 을지로 그리고 트레벨로지 명동 시티홀 3개 호텔의 커머셜 디렉터로 근무중이다

세일즈 부서 이전에는 재경부, 프론트 데스크에서 근무한 경험이 있으며 2014년부터 세일즈에서 근무를 하고 있다.

현재는 트레벨로지 아시아에서 호텔 인수 및 신규 호텔 디벨로퍼로 겸임중이다.

목차 (Agenda)

1. 코로나 이전 – 세일즈 영업 방법 (Sales Way of Working)
2. 코로나 기간 – 세일즈 영업 방법의 변화 (Sales Way of Working)
3. 코로나 이후 – 세일즈 영업 방법의 변화 (Sales Way of Working)

코로나 이전

세일즈 영업 방법

코로나 이전 - 세일즈 영업 방식 (Sales Way of Working)

오프라인, 대면, 그리고 아날로그



코로나 이전 – 세일즈 영업 방식 (Sales Way of Working)

마켓 세그먼트

- **Transient**
- **Corporate Negotiated Rates (CNRs)**
- **Local Negotiated Rates (LNRs)**
- **Group**
- **Wholesale**
- **SMERF** (Social, Military, Educational, Religious, and Fraternal travel groups.)
- **Other**

코로나 이전 – 세일즈 영업 방식 (Sales Way of Working)

Corporate Request for Proposal (RFP)

- Who is 경쟁사?
- What do they Offer??
- City Potential???
- What kind of business they have????
- Travel (숙박) Budget?????
- Procurement....
- Travel Management Company....

코로나 이전 - 세일즈 영업 방식 (Sales Way of Working)

Wholesale

- Travel Agent?
- Land Operator??
- Feeder Market???
- 한국 방문자 수????
- Flight Frequency & number of Flights ?????
- Package (Air + Hotel)
- Tour Groups



코로나 이전 - 세일즈 영업 방식 (Sales Way of Working)

Meeting Incentive Convention, and Exhibition (MICE)

- 한국관광공사 MICE 캘린더
- COEX
- KINTEX
- Main Venue
- 서울특별시 - 이달의 행사 및 축제
- 12 Month in advance....



코로나 이전 - 세일즈 영업 방식 (Sales Way of Working)

Sales Call Standards

- 방문 세일즈 콜 5회
- 전화 세일즈 콜 2회
- 총 5~7회
- Excel?? Or PMS?? CRM??
- Daily Sales Activities...



코로나 기간

세일즈 영업 방법의 변화

코로나 기간 - 세일즈 영업 방식의 변화 (Sales Way of Working)

불가피한 온라인으로의 전환

- 사회적 거리두기로 인한 컨퍼런스, 세미나, 기업체 미팅 취소
- 재택근무로 전환
- OTAs 비중 확대
- 화상회의
- Social Media
- 메신저(카카오톡, Whats app)

코로나 기간 - 세일즈 영업 방식의 변화 (Sales Way of Working)

디지털 커뮤니케이션

- 새로운 미팅 창구 발견 (Zoom, MS Teams, etc.)
→ 이로 인해 노출 되는 호텔 상품을 설명하기 쉽도록 콘텐츠 제작 능력 요구

코로나 기간 - 세일즈 영업 방식의 변화 (Sales Way of Working)

장기 숙박의 활성화

- 서울 한달 살기
- 네이버 부동산 카페
- 장기숙박 & 부동산 플랫폼
- 기업체 장기 출장고객
- 격리 면제 직종의 기업체 공략

코로나 기간 - 세일즈 영업 방식의 변화 (Sales Way of Working)

하이브리드 MICE

- 최신 기술을 이용하여 MICE 이벤트로 이용
- 오프라인에 온라인이 결합된 형태



코로나 이후

세일즈 영업 방법의 변화

코로나 이후 - 세일즈 영업 방식의 변화 (Sales Way of Working)

비대면의 실용성

- 호텔 시스템의 변화 (Connect anywhere!)
- 비용 절감
- 시간 활용의 편의



코로나 이후 - 세일즈 영업 방식의 변화 (Sales Way of Working)

온라인 예약의 가속화

- 쉽고
- 빠르고
- 생산성이 오프라인보다 좋음



코로나 이후 - 세일즈 영업 방식의 변화 (Sales Way of Working)

새로운 기술들과 융화

- PMS + RMS + CRM + CRS
- Data를 활용한 Market Insight
- Rate Shopping Platform (OTA insight)
- 세일즈 지배인들도 레비뉴 매니지먼트에 쉽게 접근 가능
- 매뉴얼 작업들이 줄어들음

Interface®

핵심 정리

피할 수 없는 그곳 (디지털 자동화)

- 잘 일궈 놓은 땅은 변하지 않는다.
- 기존 호텔 세일즈의 장점은 가지고 갑니다.
- 새로운 기술과 호텔 세일즈 융합



감사합니다.