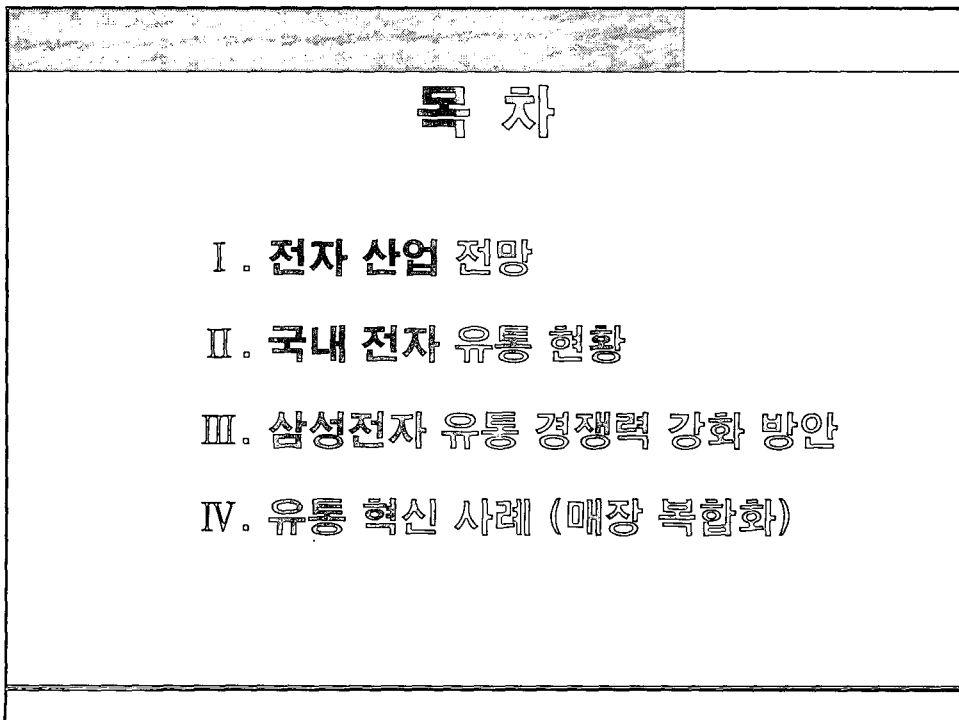
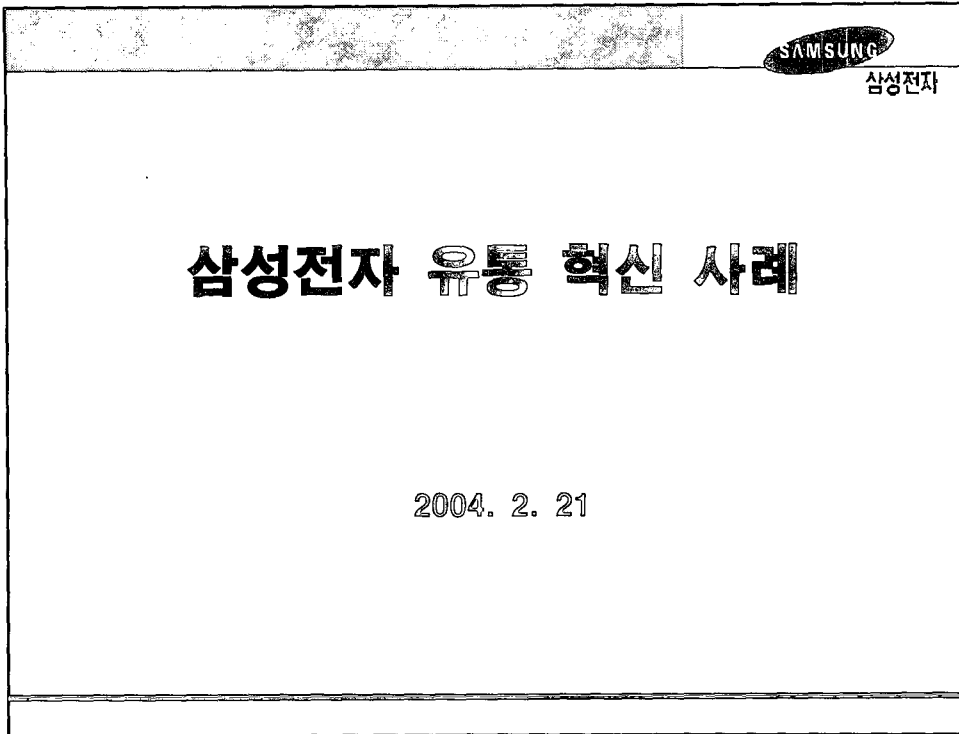


삼성전자 유통 혁신 사례

박 세 권*



* 삼성전자 국내영업사업부 유통전략 그룹장

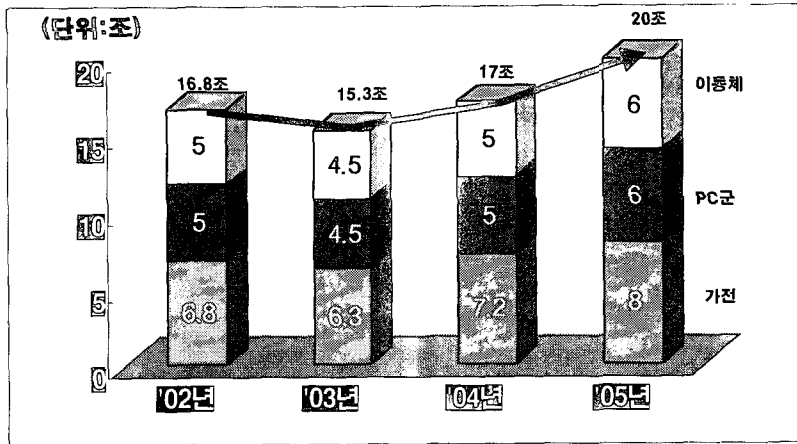
I . 전자 산업 전망

경기전망

- '04년 전자 산업 수요 점진적 회복 예상
 - 디지털 방송 환경 개선, 대형/디지털화 진전
 - 번호이동성 제도 시행, 아테네 올림픽 개최
 - ☞ 시장 수요 성장 기대
- 중장기 국내 전자 수요는 평균 10%대 성장 예상
- 모바일을 중심으로 한 IT산업이 성장 주도
- 주5일제에 따른 여가문화 확산 및 개성화 추세 진전

전자 시장 전망

□ 전자 총수요 : 견고한 성장 예상



II. 국내 전자 유통 현황

국내 시장 동향

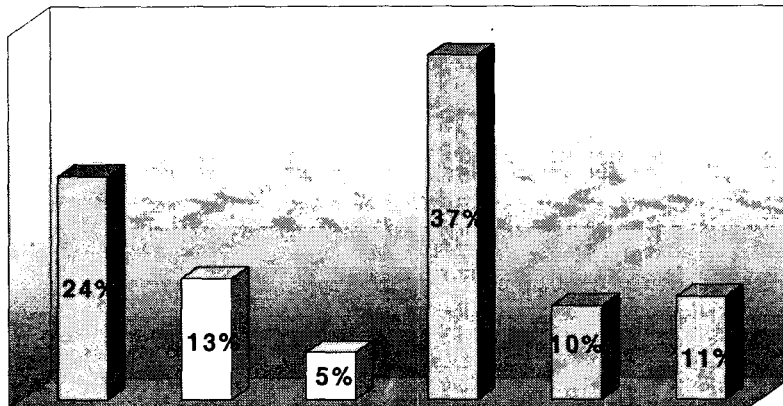
□ 유통 환경

- 양판점 대형화 추진 가속화 및 할인점 지역상권 출점 확대
 - 하이마트 (227점), 전자랜드 (53), 할인점 ('03. 174 →'04. 202)
- Maker 전속 대리점의 출점 확대에 따른 경쟁 구도 다각화

□ 경쟁 현황

- HP, LG-IBM 노트북 라인업 강화 및 치열한 M/S 경쟁
- 일본 가전 메이커의 PDP 등 High-end 중심 국내시장 공략 본격화
- 중국 메이커의 백색가전 중심 저가시장 진입 확대

국내 시장 경로별 매출 비중



양판점 할인점 백화점 대리점 특직판 온라인

Ⅲ. 삼성전자 유통 경쟁력 강화 방안

유통 경쟁력 강화 방안

점두 경쟁력 강화

- 매장/진열 혁신
- 전자 전문매장 Identity 강화
- CS경쟁력 향상

점포 소구력 제고


- 사내 시너지 향상
 - ↳ SVC In-Shop
 - ↳ 종합화
- 이업종 복합화
 - ↳ 스타벅스커피/민원서류발급기
 - ↳ ATM기/디지털인화사진기

전문영업인력 육성


- 거래선 CS/제품 교육 강화
- 전문 판매사 육성
- 유통전문가 육성

점두 경쟁력 강화


최적의 점포선정	❖ 출점 최적화 모델 개발 및 적용 : 상권분석 System 전산화 ('03년2월)
매장 혁신	❖ 고품격 전자전문 매장 표준화 및 매뉴얼 구축 ❖ 유니폼 통일화/차별화
진열 혁신	❖ DPR-1000캠페인 (프리미엄/시스템/신모델 진열 강화) ❖ 효율적인 진열 Process 구축 및 시스템화
고객접점 CS혁신	❖ CSI 평가 정례화 및 우수사례 발굴, 확산 ❖ CS 매뉴얼화 및 온라인 교육 (1,360명)



전자전문매장 Identity 강화



· 프리미엄 제품 진열 비중 강화



-4-



점포 소구력 제고

- 이업종 복합화
- ❖ 대고객 One-Stop Solution 제공
- ❖ “디지털 프라자” 브랜드 육성
- ❖ 비가격 경쟁력 제고 및 서비스 차별화 모색
 - 편의, 휴식을 제공하는 쾌적한 Shopping 공간 창출
 - ATM, 민원서류 발급기, 스타벅스커피, 디지털 인화기

-3-

전문 영업인력 육성

종업원	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 디지털 마케터, 마스터, 시스템 기술인력 육성 ❖ CS 프런티어 : 친절접객, 제품지식 교육
경영자	<ul style="list-style-type: none"> ❖ CS 마스터, 선진 유통연수
영업 담당자	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 유통전문가과정 : 서울대 4주과정 ❖ L/P소매영업실습 : 12주과정

- 국가공인 전문인력 양성
- 제품 설명력 향상 / 고객 만족도 개선

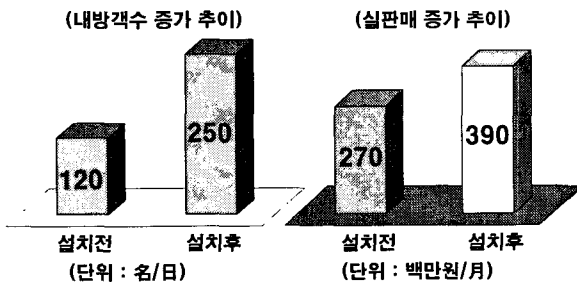
-5-

IV. 유통 혁신 사례 (매장 복합화)

유통 혁신 사례 (매장 복합화)

□ 스타벅스 커피

- ❖ 세계 최고 Brand 간 전략적 제휴
- ❖ 세계 최초 전자제품 판매장 내 스타벅스 커피 복합매장 구현
- ❖ 스타벅스 커피 매장 평수 ; 15평



-3-

유통 혁신 사례 (매장 복합화)

□ ATM 기



- ❖ 국민은행, 우리은행 ATM기 매장 내 설치
- ❖ 지방은행 및 농협 ATM기 확대 추진
- ❖ 성과



- 월 평균 이용건수 : 70건
- 프리미엄 제품 매출 증가 (Pavv - 30%, 하우젠 - 32% 등)




-3-


유통 혁신 사례 (매장 복합화)

□ **민원서류 발급기**

- ❖ 구청 민원서류(주민등록, 토지대장 등) 자동발급기 설치
- ❖ 매장을 찾는 고객은 물론 인근 주민에게 생활 편의 제공
- ❖ 성과
 - 월평균 이용 건수 : 120건
 - 월평균 내방객수 : 34%↑



강남구
gangnam.go.kr





-3-

유통 혁신 사례 (매장 복합화)

□ **디지털 인화사진기**

- ❖ Kodak 과 제휴 디지털 사진 인화기 설치
- ❖ 디지털 카메라 및 카메라 기능 휴대폰 보급 확대
따른 구매 고객 편의 제공
- ❖ 성과
 - 디지털 카메라 월매출 : 50% ↑
(월 100대 → 150대 판매)
 - 월 평균 내방객수 : 43%↑





-3-