

마케팅 프로모션 완벽 수행 자신



SurfGold는 1999년 6월 싱가포르 본사를 필두로 한국, 대만, 홍콩, 중국, 호주 등 아시아 주요 지역에 설립된 아시아 최초의 인터넷 기반 커스톰 로열티 프로그램 개발 및 일대일 다이렉트 마케팅 서비스 회사로서 살로먼 스미스바니, Walden International Investment Group, 테크팩 시픽닷컴 등으로부터 대규모 투자를 받았으며 휴렛팩커드 출신의 마케팅 인력들로 설립됐다.

지난달 24일 국내 사이트 오픈과 함께 본격적인 서비스에 들어간 SurfGold 코리아는 대다수의 포털 사이트들이 다수의 회원을

보유하고 있지만 이들을 효과적으로 마케팅에 활용하지 못하는 현실을 개선시키는데 사업의 주안점을 두고 있다.

즉, 포털 사이트들이 보유하고 있는 데이터베이스를 보다 효과적으로 마케팅 활동에 활용할 수 있는 솔루션 제공을 목적으로 하고 포털 사이트, ISP업체, 온라인 전자상거래 업체 뿐 아니라 오프 라인의 실물경제를 하는 소매 업체 등 마케팅 프로모션을 하는 모든 업체들을 대상으로 하고 있다.

국내 사이트 오픈을 앞두고 한국을 방문했던 유진 리(Eugene Lee) 싱가포르 본사 사장은 "인터넷 마케팅에서 가장 중요한 것이

고객 로열티를 형성하는 것이

므로 SurfGold는 리워드(reward) 시스템으로 고객의 로열티를 창출하고 이렇게 형성된 로열 고객에게 더 많은 이익을 돌려줄 방침"이라고 밝혔다.

SurfGold의 커스톰 로열티 프로그램은 최첨단의 인터넷 기술로 회원들의 소비성향 및 관심분야를 추적하고, 그 데이터를 분석하여 마케팅 활동을 위한 양질의 데이터베이스를 완성한다. 즉 데이



▲아시아 최초의 인터넷 기반 커스톰 로열티 프로그램 개발 및 일대일 다이렉트 마케팅 회사인 SurfGold의 직원들이 한 자리에 모였다. (뒷줄 오른쪽이 서석건 지사장)

터베이스 필터링을 통해 수많은 회원들 중에서 로열티가 있는 회원을 분석하고, 또 그렇지 못한 회원들에겐 적절한 보상을 통해 로열티를 창출해 낸다.

이 프로그램을 통해 SurfGold는 업체와 고객간의 관계를 원활하게 관리해줌으로써(CRM), 협력사의 마케팅 활동을 보다 경제적인 방법으로 그들의 목적을 달성하게 해 주며, 고객에겐 그들의 특성화된 제품과 맞춤서비스를 제공한다.

SurfGold 사업 영역

SurfGold의 사업 개념은 회원에게 제공되는 포인트 제공과 기업에게 제공되는 인센티브 프로그램으로 요약할 수 있다.

첫째, 포인트 제공은 포탈 사이트를 비롯해 ISP, 전자상거래 업체 등과 같은 온라인 비즈니스 업체, 실물 상품을 다루는 오프라인 업체를 연합해 온라인 비즈니스 활동을 하는 파트너에게 SurfGold 포인트를 판매한다.

비즈니스 파트너는 다시 그들의 고객에게 포인트를 재판매하거나 경품 형식으로 지급함으로써 고객이 최종적으로 그 포인트에 해당하는 만큼의 SurfGold가 제공하는 광범위한 상품 및 서비스 선택권을 누릴 수 있다는 개념이다.

둘째, 기업의 인센티브 프로그램은 SurfGold의 보상시스템을 적용하는 경우, 기업은 임직원 또는 판매 협력사에게 실적에 따른 SurfGold 포인트를 주고 그 고객은 자신의 인센티브를 각종 상품 및 서비스로 보상 받는 만족을 얻게 되기 때문에 기업은 임직원 및 판매협력사에 대한 관리를 보다 효율적인 방법으로 할 수 있게 된다.

SurfGold 포인트를 대량으로 구매하는 경우에는 그에 따른 할인판매도 가능하며 SurfGold가 회사의 보상 프로그램을 유지하는 조건으로 월별 정산 방식의 서비스도 가능하다.

셋째, 이렇게 생겨나는 고객에 대해 SurfGold의 온라인 커스토머 로열티 프로그램이 적용되는데, 이 프로그램은 최첨단 인터넷 기술을 사용하여 고객의 관심분야나 소비 성향을 심리 및 통계적으로 추적하고 분석함으로써 보다 정확한 고객 데이터 베이스를 산출하게 된다.

때문에 SurfGold는 종전에 시행해왔던 불특정 다수를 대상으로 하는 배너 광고에 비해, 광고주가 직접적이고도 세분화된

원투원 온라인 DB 마케팅을 펼치도록 한다. 이는 광고주로부터 하역금 인터넷 상에서 고객 친밀도를 구축하고 보다 정확한 수요를 발생시킬 수 있는 맞춤 서비스 개념의 솔루션 제공으로 가능하다.

Surfgold의 경쟁력

SurfGold가 향후 성장을 자신하는 배경에는 아시아권을 주요 타겟으로 한다는 점과 직원들의 마케팅에 관한 능력 등이다. 즉, 아시아 주요 전역(싱가폴, 한국, 대만, 홍콩, 중국...)에 법인을 둬으로써 비즈니스 파트너를 서로 공유하게 되고 이는 고객이 보다 다양한 선택권과 한층 나은 보상 혜택을 누릴 수 있도록 한다.

내부 직원들은 전원 휴렛팩커드 출신의 인력으로 구성되어 있는데 이들은 모두 커스토머로얄티 마케팅 부서나 업무를 다년간에 걸쳐 수행한 경험을 통해 전문 노하우를 지니고 있다. 이를 통해 SurfGold는 ISP, 포탈의 전략적 파트너/ 직접 판매/ 기업 대리점 인센티브 프로그램 등 시장별로 차별화된 공략 정책으로 비즈니스 파트너와 윈윈 구도를 추구할 방침이다.

SurfGold는 전략적인 비즈니스 파트너 또는 커스토머 로열티 프로그램 채택 기업들에게 보다 나은 CRM(Customer Relationship Management)을 실현하고, 고객의 소비 성향 및 습관 파악을 통해 오프라인 마케팅과 비교했을 때 훨씬 경제적이고 구체적인 온라인 DB 마케팅이 가능하도록 적극 지원할 계획이다.

SurfGold는 이를 통해 고객의 친밀도가 향상될 뿐만 아니라 오프라인 실물 시장 주력 업체들은 본격적으로 인터넷 시장에 진입하게 되고, 나아가 보다 광범위한 시장 구축 기회가 형성되어 이익 창출 및 증대에 무한한 기여를 하도록 유도한다는 전략을 진행중이다. 