



## 고객에게 완벽한 순간을 어떻게 만들어줄 수 있을까요?

완벽한 고객 여정과 순간 만드는 법

새로운 고객 경험은 ‘연결’의 순간을 만드는데 있습니다.

모든 디지털 채널에서 고유하고 맞춤화된 순간을  
고객에게 제공한다면 장기간 지속되는 의미 있는  
관계를 창출할 수 있습니다.

모든 고객에게 완벽한 순간을 선사하기 위해서는  
세일즈와 서비스, 앱, 커뮤니티에 마케팅을 연결해야 합니다.

통합 및 물입형 고객 여정에 진정한 연결의 순간을  
더하기 위해 세일즈포스가 어떠한 도움을 줄 수 있는지  
살펴보도록 하겠습니다.

**salesforce**

### 성장 모든 고객 여정을 위한 계획

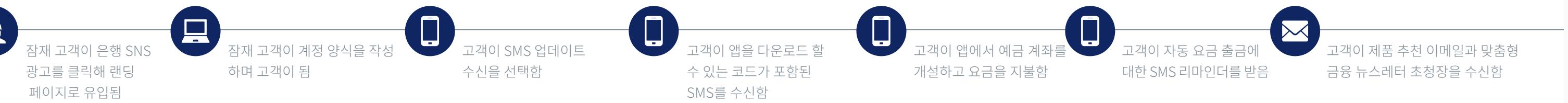
브랜드와 고객 간의 첫 소통은 관계의 전례를 만드는  
특별한 순간입니다.

성공적인 고객 획득 여정이 고객과의 순간을 최대한 활용  
하도록 이끄는 방법을 소개합니다.



**84%**

의 고객들은 기업이 제공하는 경험이 제품 및 서비스만큼  
중요하다고 말합니다.



### 더 알아보기

매력적인 모바일 여정을 창출할 수 있는 방법을 더 알아보세요.

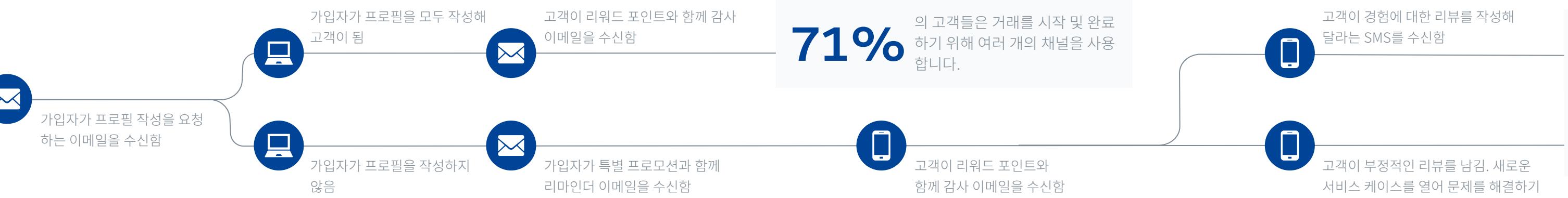
### 성장 캠퍼파이어 스토리 콘아그라 브랜즈(Conagra Brands)

콘아그라 브랜즈(Conagra Brands)는 세일즈포스를  
사용해 세일즈, 마케팅, 서비스 관련 디지털 역량을  
확장하고 B2C 및 B2B 고객과의 소통을 실시간으로  
맞춤화합니다.

### 온보딩 순조로운 출발

신규 고객의 첫 번째 거래 이후는 더욱 깊은 관계를 구축  
하고 고객이 좋아할 만한 제품과 서비스를 소개하기에  
완벽한 때입니다.

기업과 고객이 서로를 더욱 잘 알아갈 수 있을 때 데이터  
기반 온보딩 여정이 순간을 창출할 수 있는 방법은 다음과  
같습니다.



**71%**

의 고객들은 거래를 시작 및 완료  
하기 위해 여러 개의 채널을 사용  
합니다.

### 참여 완벽한 경로를 함께 구축

고객 관계를 더 오래 유지할수록 고객의 고유한 선호에  
대해 더 많이 알 수 있습니다. 그리고 이러한 데이터를  
활용해 매력적인 참여의 순간을 창출할 수 있게 됩니다.

장기간의 고객 관계를 통해 얻은 데이터가 매일의 마케팅  
순간을 더욱 의미 있게 만드는 방법은 다음과 같습니다.



**73%**

의 고객들은 기업이 자신들의 니즈와  
기대치를 이해할 것이라 생각합니다.

### 더 알아보기

경쟁력을 유지하며 고객의 B2C 및 B2B 경험에 대한 기대를 충족할  
수 있는 방법을 더 알아보세요.

### 참여 캠퍼파이어 스토리 티켓마스터(Ticketmaster)

티켓마스터(Ticketmaster)는 모든 비즈니스 라인에서  
고객 선호를 이해하기 위해 데이터를 활용하고 있으며  
세일즈포스와 함께 대규모 라이브 이벤트 경험을  
제공합니다.

### 보유 이탈 가능성 있는 고객을 다시 확보

고객 참여를 유지하기 위해서는 무엇으로 인해 고객이  
흥미를 잃게 되는지를 이해하고 중요한 순간에 고객과  
연결되기 위한 솔루션을 갖추어야 합니다.

보유 여정이 고객의 잠재적 이탈을 연결의 순간으로  
탈바꿈하는 방법은 다음과 같습니다.



**63%**

의 성과가 우수한 마케터들은 이미  
Loyalty Management 플랫폼을  
사용하고 있습니다.

### 더 알아보기

Loyalty Management 데이터 시트를 통해 평생  
고객을 확보하는 방법을 알아보세요.

### 보유 캠퍼파이어 스토리 페이서스 스포츠 앤 엔터테인먼트 (Pacers Sports & Entertainment)

페이서스 스포츠 앤 엔터테인먼트(Pacers Sports & Entertainment)는 시즌이  
아닐 때에도 세일즈포스와 함께 타겟화된  
여정을 통해 농구 팬들의 참여를 유지하고  
있습니다.

## 고객 여정 개척하기

여러분의 고객 여정을 맵핑할 준비가 되셨나요?  
세일즈포스의 Journey Builder를 살펴 보고  
고객 여정을 개척해보세요.

02-3498-6200에 전화해 고객을 위해 만들고자  
하는 순간에 대해 담당자에게 문의해보세요.