

11

B2B Digital Marketing



| 학습내용



세종사이버대학교

[1] B2B 마케팅

[2] B2B와 B2C마케팅 비교

[3] B2B 마케팅 실행





| 학습목표

- B2B 디지털 마케팅을 이해하고 설명할 수 있다.
- Tool이 제공하는 기능을 이해하고 설명할 수 있다.
- 향후 업계 문서를 빠르게 이해하고 업무에 적용하거나 가능 영역을 파악할 수 있다.





교수님 소개

서은경 교수

- 전 Kearney 컨설턴트
- 전 현대기아차 그룹 미국 법인
- 전 HP 시니어 매니저(팔로알토 본사)
- 현 Zillow 시니어 데이터사이언티스트
- 컴퓨터공학 학사 & 석사, 경제학 부전공, 경영학 석사 (MBA)

1

B2B 마케팅

1) 기업 고객 대상 마케팅



1/ 기업 고객 대상 마케팅



세종사이버대학교

1. 무엇을 마케팅하는가?

무엇을 **마케팅**하는가?

브랜드 & 프로덕트
(물품, 부품, HW, SW, service 등 범용적 의미)



2. 마케팅 전략 / 플래닝

가치 제언 및 포지셔닝

마켓 경쟁
상황 분석


타겟팅

프라이싱

- 우리의 기업 고객은 누구인가 / 누구를 목표로 하는가?
- 우리의 직접 & 간접적 경쟁자는 누구인가?
우리 브랜드 & 상품의 전략적 차별화 마케팅 포인트는 무엇인가?
- 우리의 파트너는 누구인가? 우리는 누구와 함께 마케팅하여
고객에 접근하고, 세일즈하며 관계를 관리할 수 있는가?

3. 마케팅 실행

이번 강의에서 보다 자세히 다룰 부분



The diagram consists of three blue hexagons arranged in a triangular pattern, connected by small grey hexagons. The left hexagon contains the text '마케팅 콘텐츠', the right hexagon contains '대고객 세일즈 및 관계 관리', and the bottom-center hexagon contains '마케팅 채널'. The background features a blurred image of interlocking gears with various marketing icons like a bar chart, a magnifying glass, a pie chart, and a network diagram.

마케팅
콘텐츠

대고객 세일즈
및 관계 관리

마케팅
채널

2

B2B와 B2C 마케팅 비교

1) B2B와 B2C 마케팅 비교



1/ B2B와 B2C 마케팅 비교



주요 영역	B2B 마케팅	B2C 마케팅
대상	기업 고객 (대기업, 중견 기업, 중소기업 등)	개인 소비자 고객
핵심	세일즈 기회 및 컨설팅 / 상담 기회 발굴	브랜드 / 상품 마케팅
목표	견고하고 효과적인 관계 관리	개인 고객의 도달율 달성 (예 구매)
마케팅 동력 (Driver)	전문 지식 제공, 현업 및 재무 문제 해결 / 효율 향상	구매 경험의 편의성, 감성 기반
의사 결정	의사결정권자 및 이해관계자 동의 및 결재 : 담당 현업, 구매, 재무, 법무, 보안, IT 담당자, 관련 임원들, 협의체 등	개인 고객의 구매 의사 결정
구매	큰 구매 금액, 긴 구매 주기, 지속적으로 여러 단계에 거친 구매	작은 구매 금액, 1회성 / 단발성 구매
조직 및 시스템	대고객 전문 세일즈 마케팅 중심	데이터 분석 기반 마케팅 중심

3

B2B 마케팅 실행

1) 디지털 적용



영역	기존 방식 (아날로그)	디지털	관련 파트너사, 또는 툴 / 시스템
마케팅 채널	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 트레이드 쇼, 컨퍼런스 ▪ 구매/현업 담당자 ▪ TV 광고 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자사 웹사이트 - 웨비나, 리서치 페이퍼 ▪ 소셜 미디어 ▪ 인터넷 광고 - 경쟁사 및 파트너사 키워드 포함 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 링크드인 vs 그 외 트위터, 인스타그램, 페이스북 등 ▪ 구글, 마이크로소프트, 네이버 등 ▪ 디지털 마케팅 애널리틱스 파트너
마케팅 콘텐츠			
대고객 관계 관리 (Customer Relationship Mgmt)			

영역	기존 방식 (아날로그)	디지털	관련 파트너사, 또는 툴 / 시스템
마케팅 채널	<ul style="list-style-type: none"> 전단지 / 브로셔 / 잡지책 	<ul style="list-style-type: none"> 백서, 리서치 페이퍼 사진, 글, 동영상 	<ul style="list-style-type: none"> 리서치 기관 (가트너, 포레스터 등) 혹은 정부 기관 (소프트웨어 진흥원 등) 크리에이티브 광고 에이전시
마케팅 콘텐츠			
대고객 관계 관리 (Customer Relationship Mgmt)			

영역	기존 방식 (아날로그)	디지털	관련 파트너사, 또는 툴 / 시스템
마케팅 채널	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 담당 자/ 팀 수첩, 엑셀 파일 ▪ 개별 시스템 (레거시) <ul style="list-style-type: none"> - 예 이메일 발송, 홈페이지 모니터링, 기존 CRM... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 통합된 고객 정보 : 현업 & 구매 담당, 의사결정권자 (영향력 %) ▪ 마케팅 활동 및 고객 반응 ▪ 내부 직원들의 마케팅 기여도 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 세일즈포스 ▪ 젠데스크 ▪ 페가시스템즈 ▪ 마이크로소프트 ▪ 오라클
대고객 관계 관리 (Customer Relationship Mgmt)			



예시

페가시스템즈 구글 검색



세종사이버대학교



pega systems crm

All

News

Images

Shopping

Videos

More

Settings

Tools

About 886,000 results (0.63 seconds)

Did you mean: **pegasystems** crm

Ad · www.quickbase.com/ ▾

A CRM Built For You, By You - Free Quick Base® Low-Code Demo

No **CRM** Is Perfect Unless You Build It Yourself. Free Quick Base® Custom **Software** Demo! Fully Customizable Sales **CRM Software**. Create The **CRM** You Need Today. Free Demo! Forrester Wave - A Leader. Rich Dashboards. Competitive Pricing. Live Demos.

Custom Business Apps

Your Business Needs Are Unique.
Create Tailor-Made Solutions Today!

Why Low-Code Development

Build Solutions For Your Unique
Business Needs. Free 30-Day Trial!

Project Management Tools

Better & Faster Than Spreadsheets
Customize, Automate, and Share!

Fast, Powerful Database

Ready-Made & Custom Database Apps
Collaborate and Share Data Online!

Ad · www.leadspace.com/ ▾ (855) 532-3772

Customer Database Platform - Don't Settle for Alternatives

Align Sales & Marketing Initiatives For Strategic Omni-Channel Execution. Our Customers Have Seen 2X Increase in Leads to Deals + 40% Improvement in Data Quality.

Ad · go.decisions.com/ ▾

Enterprise BPMS With Rules - Enterprise Rules and Workflow

Integration. Faster build time at fraction of cost. Get a Demo! Free POC. Free Trial.

Ad · www.pegasystems.com/crush/complexity ▾

Pegasystems - Center-Out™ Platform - pega.com

From quick fixes to big changes and everything in between, **Pega** can make it work better.

광의의 경쟁사
(CRM, 고객
데이터베이스 등)
및 파트너사
(컨설팅 등)들의
키워드 등록
확인이 가능함

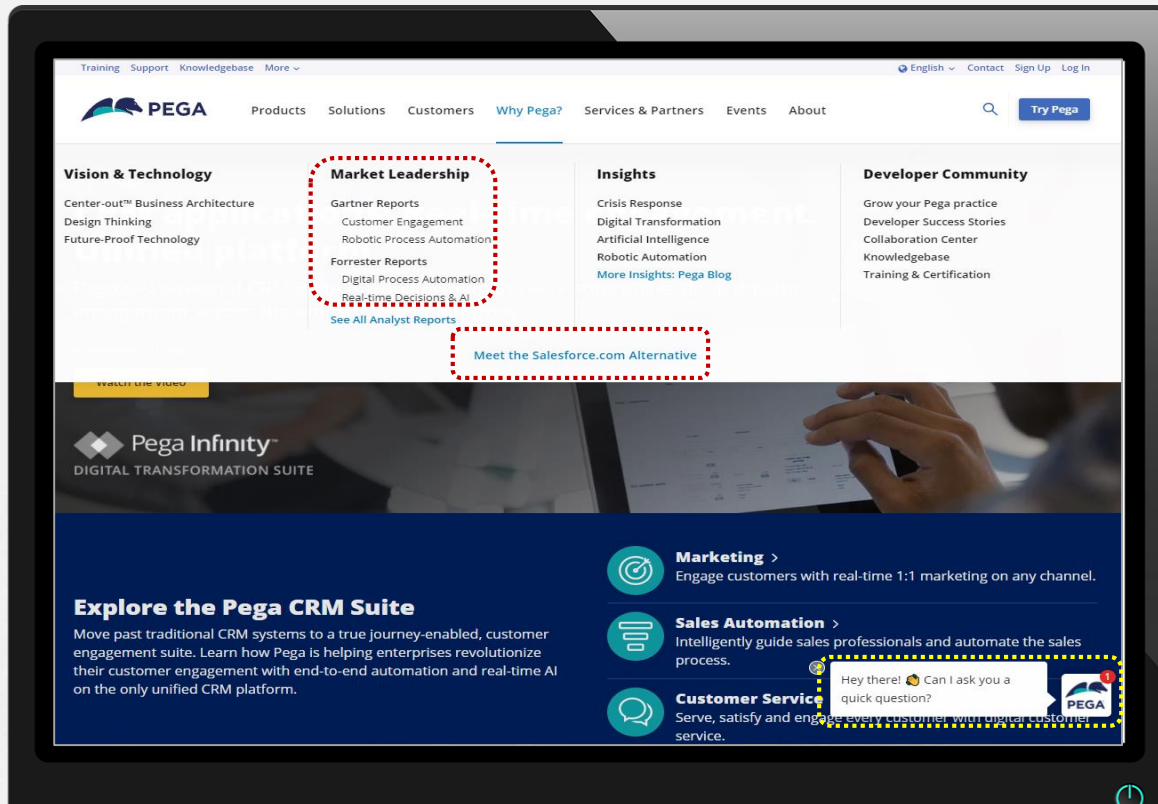


예시

페가시스템즈 웹사이트



세종사이버대학교



- 가트너, 포레스터 등의
고객의 마켓 리서치
리포트 제공
 - ➔ 고객사 및 담당자 정보
확보
 - ➔ 고객사 내부 프로세스
진행을 돕는 목적
- CRM 마켓의 리더
세일즈포스의 대체제임을
명시
- 즉시 고객 응대 가능한
채팅 채널 운영

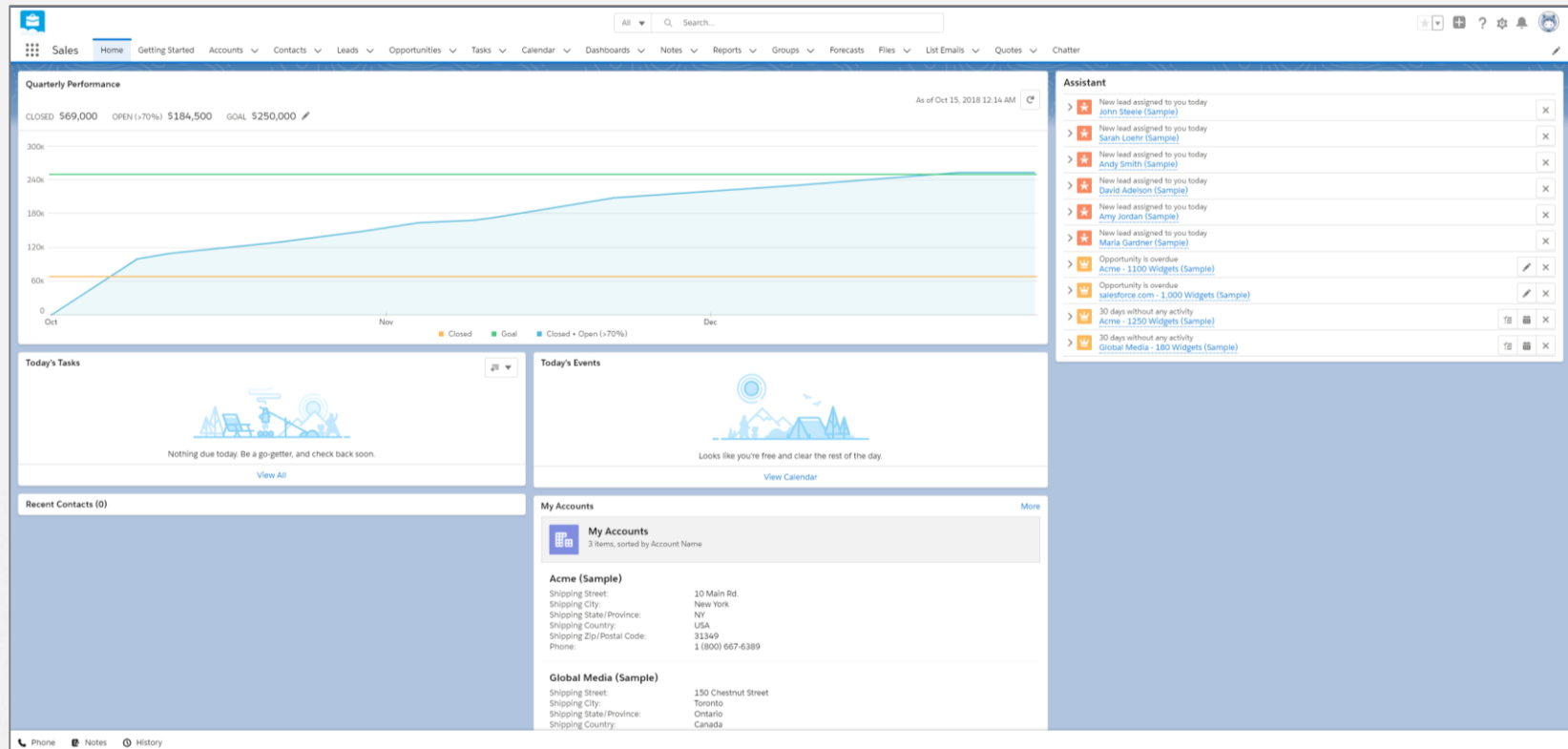


예시

CRM 시스템 주요 기능 : 목표 및 성과 대시보드



세종사이버대학교





예시

리드 & 기회



세종사이버대학교

Sales									
Leads									
All Open Leads									
6 Items - Sorted by Name - Filtered by All leads - Lead Status - Updated a few seconds ago									
<input type="checkbox"/>	Name	Company	Title	State/Province	Phone	Email	Lead Status	Owner First Name	Created Date
<input type="checkbox"/>	Amy Jordan (Sample)	Lee Enterprise, Inc.	VP Purchasing	Georgia	(800) 667-6389	info@salesforce.com	New	Eun Seo	12/27/2020, 10:16 AM
<input type="checkbox"/>	Andy Smith (Sample)	Universal Technologies	Vice President	Connecticut	(800) 667-6389	info@salesforce.com	New	Eun Seo	12/27/2020, 10:16 AM
<input type="checkbox"/>	David Adelson (Sample)	Green Dot Publishing	Director, Information Technology	California	(800) 667-6389	info@salesforce.com	Working	Eun Seo	12/27/2020, 10:16 AM
<input type="checkbox"/>	John Steele (Sample)	BigLife Inc.	Senior VP	Connecticut	(800) 667-6389	info@salesforce.com	Working	Eun Seo	12/27/2020, 10:16 AM
<input type="checkbox"/>	Maria Gardner (Sample)	3C Systems	Exec VP	Massachusetts	(800) 667-6389	info@salesforce.com	New	Eun Seo	12/27/2020, 10:16 AM
<input type="checkbox"/>	Sarah Loefer (Sample)	MedLife, Inc.	System Administrator	New York	(800) 667-6389	info@salesforce.com	Nurturing	Eun Seo	12/27/2020, 10:16 AM

Sales									
Opportunities									
All Opportunities									
50 Items - Sorted by Amount - Filtered by All opportunities - Updated a few seconds ago									
<input type="checkbox"/>	Opportunity Name	Account Name	Amount	Close Date	Stage	Probability (%)	Type	Lead Source	Owner Full Name
<input type="checkbox"/>	Acme - 1,200 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$110,000.00	1/23/2021	Needs Analysis	35%	Existing Business	Trade Show	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 1100 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$105,000.00	12/20/2020	Qualification	10%	New Business	Trade Show	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 1,000 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$100,000.00	12/20/2020	Negotiation	90%	New Business	Advertisement	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 600 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$75,000.00	6/21/2020	Closed Won	100%	Existing Business	Google AdWords	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 650 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$60,000.00	12/27/2019	Closed Won	100%	New Business	Advertisement	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Global Media - 1750 Widgets (Sample)	Global Media (Sample)	\$52,500.00	1/5/2021	Qualification	10%	Existing Business	Advertisement	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 500 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$50,000.00	11/6/2020	Closed Won	100%	Existing Business	Trade Show	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 1250 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$45,000.00	1/1/2021	Qualification	10%	Existing Business	Website	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Global Media - 400 Widgets (Sample)	Global Media (Sample)	\$40,000.00	1/16/2021	Qualification	10%	New Business	Partner	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 300 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$36,000.00	3/20/2020	Closed Won	100%	Existing Business	Employee Referral	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 350 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$35,000.00	2/2/2021	Closed Won	100%	Existing Business	Purchased List	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 320 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$34,000.00	1/17/2021	Needs Analysis	35%	Existing Business	Google AdWords	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 270 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$27,000.00	3/26/2020	Closed Won	100%	New Business	Customer Event	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Global Media - 270 Widgets (Sample)	Global Media (Sample)	\$25,000.00	11/29/2020	Closed Won	100%	Existing Business	Advertisement	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 240 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$22,500.00	2/19/2021	Negotiation	90%	Existing Business	Partner	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 140 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$22,500.00	3/6/2021	Negotiation	90%	Existing Business	Purchased List	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Global Media - 200 Widgets (Sample)	Global Media (Sample)	\$22,500.00	3/21/2021	Qualification	10%	Existing Business	Trade Show	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 210 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$20,000.00	1/10/2021	Negotiation	90%	Existing Business	Webinar	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	salesforce.com - 200 Widgets (Sample)	salesforce.com (Sample)	\$20,000.00	1/9/2021	Needs Analysis	35%	Existing Business	Partner	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 200 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$20,000.00	2/14/2021	Qualification	10%	Existing Business	Webinar	Eun Seo
<input type="checkbox"/>	Acme - 210 Widgets (Sample)	Acme (Sample)	\$20,000.00	9/22/2020	Closed Won	100%	Existing Business	Other	Eun Seo



예시

기회 - 딜 상황 대시보드



세종사이버대학교

Sales

Home

Getting Started

Accounts

Contacts

Leads

Opportunities

Tasks

Calendar

Dashboards

Notes

Reports

Groups

Forecasts

Files

List Emails

Quotes

Chatter

All

Search Opportunities and more...

8

?

⚙

🔔

🌐

Opportunity

Acme - 1,200 Widgets (Sample)

+ Follow

Edit

Delete

Clone

Needs Analysis

Proposal

Negotiation

Closed

Mark Stage as Complete

Key Fields

Amount

\$110,000.00

Close Date

1/23/2021

Discovery Completed

☐

Edit

Guidance for Success

Identify the products or services required for this opportunity.

- Gather customer stories, references, or competitive analysis
- Confirm your key stakeholders
- Determine what resources you have available for them

Activity

Chatter

Details

Log a Call

New Task

New Event

Recap your call...

Add

Filters: All time • All activities • All types

Refresh • Expand All • View All

Upcoming & Overdue

☐

Follow Up with Howard on timing (Sample)

You have an upcoming task with Howard Jones (Sample)

☐

Debrief (Sample)

You have an upcoming task

View More

December • 2020

This Month

📧

Email: Widgets ROI (Sample)

You sent an email to Howard Jones (Sample)

📅

Demo Platform Widgets (Sample)

You had an event with Howard Jones (Sample)

📅

Prep (Sample)

You had a task

📞

Called Howard to schedule demo (Sample)

You logged a call with Howard Jones (Sample)

📅

First Call (Sample)

You had an event with Howard Jones (Sample)

📧

Email: Introduction (Sample)

You had a task with Howard Jones (Sample)

📅

Prepare ROI model and share with Acme (Sample)

You had a task

No more past activities to load.

Related List Quick Links

Campaigns Influence (9)

Contact Roles (3)

Quotes (0)

Products (0)

Notes (3)

Files (0)

Campaign Influence (3-)

Customer Conference - Email Invite (Sample)

Contact Name: Jennifer Stamos (Sample)

Influence (%): 33.33%

Revenue Share: \$36,663.00

Customer Conference - Email Invite (Sample)

Contact Name: Leanne Tomlin (Sample)

Influence (%): 33.33%

Revenue Share: \$36,663.00

Customer Conference - Email Invite (Sample)

Contact Name: Howard Jones (Sample)

Influence (%): 33.33%

Revenue Share: \$36,663.00

View All

Contact Roles (3)

Howard Jones (Sample)

Role: Decision Maker

Title: Buyer

Jennifer Stamos (Sample)

Role: Economic Buyer

Title: President and CEO

Leanne Tomlin (Sample)

Role: Business User

Title: VP Customer Support

View All

Quotes (0)

Products (0)

Notes (3)

Unfiled Note

2/26/2021, 4:24 PM by Eun Seo

Meeting with Howard Jones re: order (Sample)

2/9/2021, 10:05 AM by Eun Seo

Phone

Notes

History

Q1

Q2

Q3

Q4

Q1

다음 중 B2B 마케팅에 투자하는 이유로 옳은 것을 모두 고르시오.

- 1 새로운 시장에서의 성장
- 2 고객 만족도와 충성도 제고
- 3 고객 구매 금액 확대
- 4 직원들의 업무 효율성 향상
- 5 영업 이익 및 수익성 제고

Q1

Q2

Q3

Q4

Q1

다음 중 B2B 마케팅에 투자하는 이유로 옳은 것을 모두 고르시오.

- ☒ 1 새로운 시장에서의 성장
- ☒ 2 고객 만족도와 충성도 제고
- ☒ 3 고객 구매 금액 확대
- ☒ 4 직원들의 업무 효율성 향상
- ☒ 5 영업 이익 및 수익성 제고

정답

1 2 3 4 5

해설

B2B 마케팅에 투자하는 이유로는 새로운 시장에서의 사업 성장, 고객 만족도와 충성도 제고, 고객 구매 금액 확대, 직원들의 업무 효율성 향상 등이며, 궁극적으로는 영업 이익 확대에 기여하는 것입니다

Q1

Q2

Q3

Q4

Q2

은 B2B 고객 리드를 확보하고 리드가
합당한지 자격을 확인한 후에 해야 하는 활동으로,
 을 기반으로 고객에게 제안하고 딜 협상을
하게 된다.

Q1

Q2

Q3

Q4

Q2

니즈 분석 은 B2B 고객 리드를 확보하고 리드가 합당한지 자격을 확인한 후에 해야 하는 활동으로,
니즈 분석 을 기반으로 고객에게 제안하고 딜 협상을 하게 된다.

정답

니즈 분석

해설

리드를 확보하는 것은 초기 단계이며, 이후 리드가 합당한지 자격 확인, 니즈 분석, 제안, 협상을 거쳐 계약 완료 시 딜 성공으로 분류합니다.

Q1

Q2

Q3

Q4

Q3

세일즈포스, 젠데스크, 페가시스템즈 등은

시스템 제공 업체들이다.

Q1

Q2

Q3

Q4

Q3

세일즈포스, 젠데스크, 페가시스템즈 등은

CRM 고객 관계 관리

시스템 제공 업체들이다.

정답

CRM 고객 관계 관리

해설

세일즈포스, 젠데스크, 페가시스템즈 등은 CRM 고객 관계 관리 시스템 제공 업체들입니다.

Q1

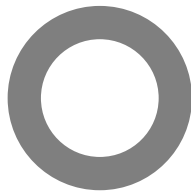
Q2

Q3

Q4

Q4

개별 팀들의 효율성 제고 및 고객 정보 보호를 위해
이메일 발송 시스템, 웹사이트에서의 고객 리포트 확인,
고객 서비스 지원팀의 고객 상담 정보 등은 개별 시스템
도입 및 개별 데이터베이스로 특성화 관리되는 추세이다.



Q1

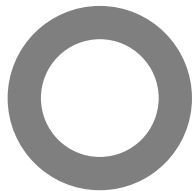
Q2

Q3

Q4

Q4

개별 팀들의 효율성 제고 및 고객 정보 보호를 위해
이메일 발송 시스템, 웹사이트에서의 고객 리포트 확인,
고객 서비스 지원팀의 고객 상담 정보 등은 개별 시스템
도입 및 개별 데이터베이스로 특성화 관리되는 추세이다.



정답

X

해설

최근의 B2B 마케팅 시스템에서는 영업팀의 이메일 발송 및
고객의 확인 여부, 인터넷 광고 유입, 리포트 확인 등 고객의
온라인 행동, 서비스 데이터 등이 통합되어 관리되는 추세입니다.

| 학습정리

B2B 디지털 마케팅

- 기업 고객 대상 마케팅 활동도 기존의 아날로그 방식 (박람회, 컨퍼런스, 책자, 면담 요청 등)에서 자사 웹사이트, Linkedin, 파트너사 제휴 등을 통해 디지털이 강화되는 추세
- CRM 을 이용하여 기존 여러 시스템 (이메일, 고객 포털 등)이나 오프라인으로 고립되었던 정보들(마케터 개인 컴퓨터, 문서)을 통합하여 입체적으로 마케팅 활동과 고객 반응들을 모니터링, 지표화하여 효율적 의사결정을 지원하는 트렌드