

차별점을 고객들에게 쉽게 이해시킬 방법이 있을까요?

서울에 와보지 않은 외국인에게 서울을 어떻게 설명하면 좋을까? 자네가 《나름보다 다름》 책을 읽었다니, 그 책에 나오는 사례로 시작해보자.

나는 이렇게 얘기해. 일단 “서울은 도쿄 같은 곳이에요.” 도쿄에 가보지 않은 사람도 아시아의 이국적인 도시라는 생각은 다들 가지고 있거든. 그리고 이어서 “그런데 훨씬 활기차고 바이브가 느껴지는 곳이에요. 도쿄의 밤 11시는 사람들이 집에 돌아가는 시간이지만, 서울에서는 11시에 슬금슬금 모이죠. 밤새도록 안전하고 신나는 도시가 서울입니다.” 그러면 서울이 어떤 곳인지 금세 설명되잖아.

차별점은 다른 점만 나열하기보다, 익숙한 것에 유니크한 걸 더해줄 때 더 빨리 이해돼. 이걸 마케팅 용어로 풀어보면 POP(Point of Parity), 즉 유사점을 먼저 말한 다음에 POD(Point of Difference), 즉 차이점을 얘기해주는 거지. 익숙한 것이 POP고, 유니크한 게 POD. 이 원리는 차별포인트를 인식시키는 데 매우 유용하단다.

〈그림4〉 서울의 특징을 쉽게 알리는 POP와 POD

