

PORTFOLIO

최세라

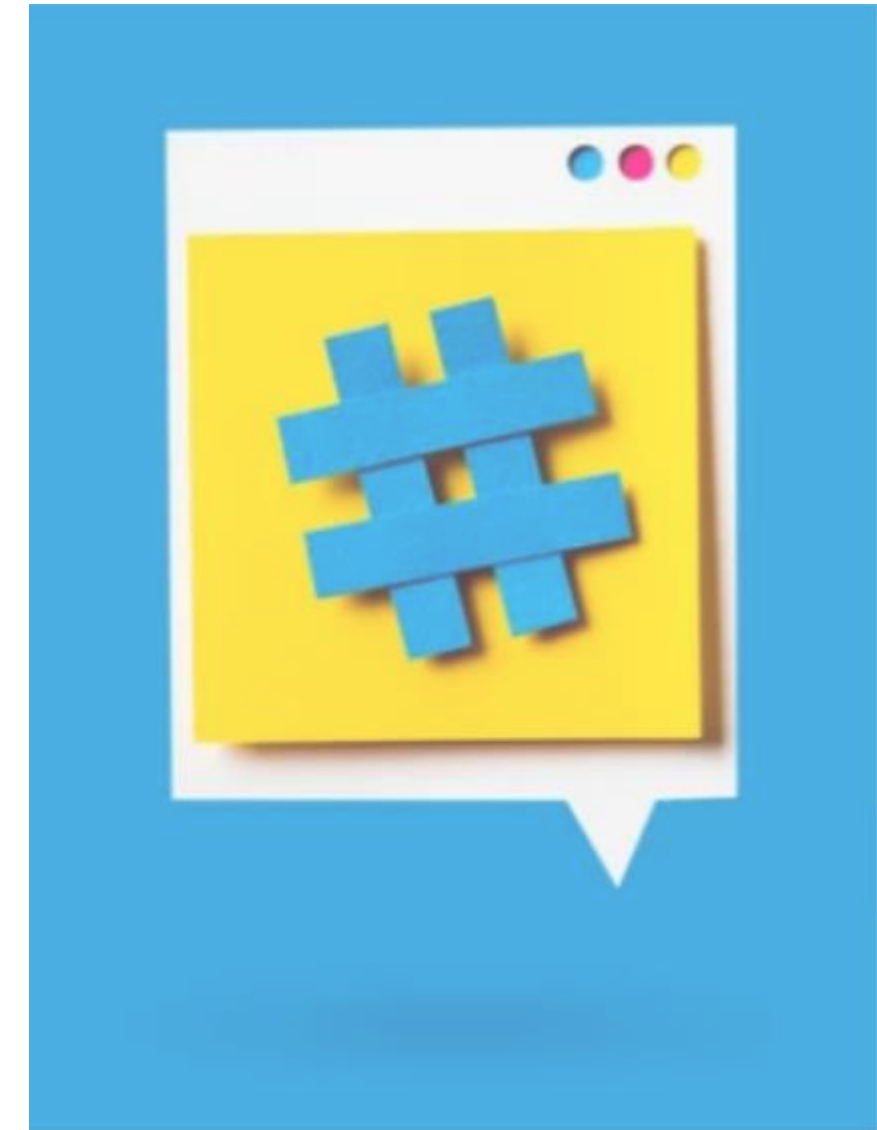
경력 사항

01. KNP

뷰티 광고 대행사
디지털 마케팅

02. Agoda

온라인 여행 사이트
Customer Experience



권안파트너스 2021.04~2021.09

- 뷰티/패션 브랜드의 디지털 광고 대행사
- 궁중비책, 벨레다, 사봉, 시슬리, 참존 등 브랜드 디지털 마케팅



디지털 퍼포먼스 마케팅 인턴



퍼포먼스 광고 캠페인

Facebook, Instagram, 네이버 등의 온라인 매체에서 최적화된 광고 운영을 하였습니다. 캠페인 목적, 타겟, 기간, 예산, 소재, 문안, KPI 등을 설정하고 광고 세팅을 작업하였습니다. 효율 개선을 위한 데이터 분석을 하였고 인사이트 도출 및 성과 보고서를 작성하였습니다.



온-오프라인 이벤트

브랜드의 시즌별 판매 상품에 따라 온라인 홍보 전략으로 이벤트 기획하고 운영하였습니다. 고객들의 연령층, 거주지역, 관심사에 따른 적절한 이벤트를 구상하였고 진행 단계에서 필요한 콘텐츠 및 소품 제작 업무를 일부 지원하였습니다.



인플루언서

인플루언서, 셀럽, 기자단을 직접 접촉하여 온-오프라인 행사에 섭외하였습니다. 그리고 포스팅을 검수하고 매일 모니터링을 통해 검색 엔진 최적화 작업과 홍보 효과를 분석하여 브랜드로 성과를 보고하였습니다.

주요 업무 1

광고 캠페인 집행

DA, SA 온라인 광고

SNS와 포털사이트에서 브랜드 상품을 홍보하기 위해 처음 미디어믹스를 제작하고 제안서 승인을 받게 되면 광고 진행 목적에 따라 타겟 고객 선정 및 소재와 문안을 검수하였습니다. 광고 게재가 시작하면 라이브리포트를 발행하였고 매주 모니터링을 통해 효율을 분석하였습니다. 최종 성과 보고서에 데이터 수치를 요약하며 다양한 인사이트를 제공하였습니다.



주요 업무 2

온-오프라인 이벤트

체험단, 라이브커머스, 팝업스토어

고객들과 소통하며 참여율과 인지도를 높일 수 있는 온-오프라인 이벤트를 진행하기 위해 팀원들과 아이디어를 공유하여 레퍼런스를 조사하고 샘플을 제작하였습니다. 그리고 당첨자 선정, 참가자 정보 취합, 인플루언서와 기자단 섭외, 일정 계획, 가이드라인 제작 등 업무를 수행하였습니다. 이후, 팔로워, 반응, 해시태그 증감 추이로 홍보 효과를 분석하였습니다.

sisley
PARIS

JULY 22ND, Thu, 2021
THE HYUNDAI SEOUL, 5F POP-UP STORE



주요 업무 3

인플루언서

인스타그램, 블로거, 유튜버

제품과 적절한 인플루언서 리스트를 브랜드로 제공하고 직접 섭외를 진행하였습니다. 우선, 가이드라인 전달 및 일정 안내를 하여 사전에 원고를 검수하고 브랜드 승인을 받았습니다. 게시물이 포스팅되면 URL 취합, 베스트 후기 선정, 상위노출 현황을 확인하였습니다. 최종적으로 개인 정보를 취합하여 원고료를 지급하였고 인플루언서 홍보 효과를 요약하였습니다.



"부드럽고(+공비 아기향) 순해서
신생아때부터 애용하고 있는 브랜드, 공중비책!

날씨가 더워지면서 아기 첫 선블럭을 고민하시는 분들께
순한 공중비책 선케어 제품을 추천드려요!

투명하게 발려 외출시
사용하기 좋은 **모이스처 선쿠션**과
순한 쿨링감으로 땀이 많은 아기들에게
추천하는 **워터풀 선로션!**

#키즈마스크



#تون업핏마스크



안녕하세요 박하선입니다

아고다 2019.09~2021.03

- 온라인 여행 사이트에서 숙박, 항공, 기타 예약 서비스
- 국내외 고객 대상 전화, 이메일, 채팅 상담



고객 상담, CS마케팅



신속한 대응력

고객과 접전에서 실시간 문의를 응대하며 최근 발생 이슈에 대해 신속한 조치를 취했습니다. 서비스지수와 인입량에 따라 채널 2개를 동시에 운영하였습니다. 내규 절차를 기반으로 툴을 활용해서 유관부서 요청과 상급자 컨설팅을 하여 환불, 회원 포인트, 그 외 긴급 문제를 해결하였습니다.



커뮤니케이션

원활한 소통력으로 높은 고객 만족도를 달성하였고 팀원들과 함께 업무현황을 공유하고 피드백을 주고받으며 신뢰를 쌓을 수 있었습니다. 유관부서, 글로벌부서, 파트너사와 지속해서 협조하며 서로 필요한 자료와 긴급한 요청을 지원하였습니다.



고객 데이터 분석

CS채널별 적합하게 응대하여 업무효율을 향상하였고 한국 고객 특성에 맞는 템플릿 수정으로 고객 경험을 개선하였습니다. 수집된 설문지와 고객 데이터를 분석하여 현지 고객에게 맞는 인사이트를 도출하고 서비스 개선을 위해 노력하였습니다.

주요 성과 Key Performance Indicator



Choi, Serah (최세라 - 崔세라)

Customer Experience Specialist

2020 Year End Performance Review

Organization:
CST Accom KR SEL Team 7 () (inactive)



Q4: CSAT score

CSAT: Average CSAT Raw Score (40%)
The CSAT score is an average based on the results of the received survey score from customers
Monthly/Quarterly Score= Average of CSAT raw scores received

Category: 2020H2
Weight: 20

Manager Evaluation		Employee Evaluation	
Rating:	4 - Strong Agoda performance	Rating:	4 - Strong Agoda performance
Comment:	CSAT score average on Q4: Actual KPI CSAT: 4.04 /CSAT target: 3.7		

Q4: Daily closure

Daily Closure (60%)
Daily Closure = No. of Closure / Net Working Day (NWD)
No. of Closure = number of cases that have at least 7 days after the last touch by an agent without another touch with same request by other agents/customer contact

Category: 2020H2
Weight: 30

Manager Evaluation		Employee Evaluation	
Rating:	4.5 - Strong Agoda performance +	Rating:	4.5 - Strong Agoda performance +
Comment:	Closure score average on Q4: Actual KPI Closure : 21.8 / Closure target: 16.7		

THANKYOU

최세라