

# 마케팅 자동화에서 인적 연결을 최우선으로 두기 위한 5가지 팁

고객과 공감하는 마케터는 고객의 요구와 불만 사항을 이해하며 고객의 입장에서 생각합니다. 그런 다음 이렇게 얻은 통찰력을 마케팅 자동화 노력에 활용하여 인간적인 공감대를 형성하는 수준에서 고객과 연결합니다.



## 마케팅 자동화 노력에서 인적 연결을 최우선으로 두기 위한 5가지 팁:

### 01 메시지 및 콘텐츠 개인화

고객 데이터를 활용하여 페르소나를 발견하고 이를 고려하여 구매 여정의 의사 결정 단계를 탐색할 때 유용한 콘텐츠를 만들 수 있도록 지원합니다.



B2B 구매자 중 관련 콘텐츠에 대한 액세스를 원하는 비율.



고객의 요구를 그대로 반영하고 업계 지식을 보여주는 콘텐츠를 원하는 비율.<sup>1</sup>

### 02 교차 채널 접근 방식 채택

다양한 디지털 마케팅 채널(예: 이메일, 소셜, 모바일 및 채팅)에서 개인화된 경험을 제공하는 마케팅 캠페인을 시행하면서 잠재 고객에게 콘텐츠와 제안을 제공하여 판매 유입 경로를 안내하고 마케팅 자격을 갖춘 리드가 될 때까지 육성합니다.



B2B 기업에서 옴니채널 경험을 마스터하는 것이 최우선 과제라고 말한 비율.<sup>2</sup>



### 03 관계 구축

마케팅 자동화 솔루션을 CRM과 통합하면 고객 데이터에 액세스할 수 있어 개인화된 캠페인을 구축할 수 있습니다. 마케팅 자동화 도구를 사용하여 메시지가 구매자와 함께 반응하여 필요에 따라 업데이트할 수 있는 방법을 추적하고 평가하세요.



구매자 중 더 개인화된 관심을 마케팅과 영업 직원에게 기대하여 인적/브랜드 마케팅과 친밀한 관계를 개선하길 원하는 비율.<sup>3</sup>

### 04 고객 중심의 마케팅 전략 수립

고객 데이터에서 마케팅 페르소나를 구축하고 불만 사항과 우려 사항을 파악하고 판매 주기 전반에 걸쳐 통찰력과 솔루션을 제공합니다.



소비자 중 요구 사항에 매우 고유하여 개별로 인식되는 콘텐츠가 포함된 마케팅 이메일 수신을 보고하는 비율.<sup>4</sup>

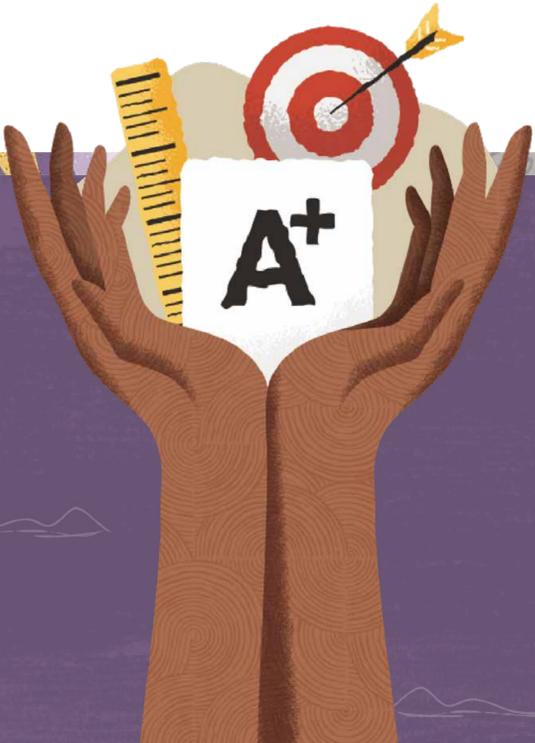


### 05 적절한 케이던스로 연락을 유지하세요.

너무 잦은 이메일로 고객에게 부담을 주는 경우 이메일 사용에 피로를 느껴 수신 거부로 이어질 수 있습니다. 올바른 이메일 사용 빈도를 결정하여 콘텐츠가 잠재 고객과 관련성이 높고 흥미로우며 가치가 있는지 확인하세요.



밀레니얼 소비자 중 (오늘날 대부분의 B2B 구매자<sup>5</sup>) 브랜드가 지나치게 많은 이메일을 보낸다고 말한 비율.<sup>6</sup>



## 자세히 알아보기

Oracle Eloqua Marketing Automation을 통한 마케팅 자동화의 이점 소개.

자세히 알아보기

출처  
 1. <https://www.demandgenreport.com/resources/research/2021-b2b-buyers-survey-as-buying-committees-expand-unique-patterns-emerge-among-different-stakeholders/> (다운로드하려면 양식 작성)  
 2. <https://onemarketer.com/rs/867-SLG-901/images/B2B%20Accenture%202019%20Final%20PDF.pdf>  
 3. <https://www.demandgenreport.com/resources/reports/2020-b2b-buyer-behavior-study-purchase-plans-still-progressing-despite-disruption-but-with-increased-expectations-for-relevance-personalization/> (다운로드하려면 양식 작성)  
 4. <https://formation.ai/brand-loyalty-2020-the-need-for-hyper-individualization/> (다운로드하려면 양식 작성)  
 5. <https://smarterhq.com/millennials-where-they-shop-how-they-shop-why-it-matters> (다운로드하려면 양식 작성)  
 6. <https://www.trustradius.com/vendor-blog/b2b-buying-disconnect-2021>

