

24시간 고객 서비스, 쿠팡만의 경험을 선물하는 트래블 마케팅 팀

2022. 6. 17.



쿠팡은 편리하고 혁신적인 로켓배송 서비스로 온라인 쇼핑의 지형을 바꿨습니다. 과거 온라인에서 최저가를 찾기 위해 배송비, 오랜 배송기간, 불친절한 고객센터 등을 감내해야 했다면, 쿠팡은 온라인 쇼핑도 빠르고 편리하고 친절할 수 있다는 것을 증명했죠. 이러한 쿠팡의 DNA를 가진 또 하나의 특별한 상품이 있습니다. 바로 '여행' 인데요. 여행 상품 구매도 쿠팡에서는 더 편리하고 특별하게 경험할 수 있습니다. 과연 쿠팡의 여행 상품은 무엇이 다를지, 쿠팡 트래블을 이끄는 트래블 마케팅 팀을 만나봤습니다.

얼마전 뉴스룸에 소개된 제주도 펜션이 너무 좋아보여서 여행을 계획하는 친구에게 추천한 적이 있어요. 쿠팡 고객인데도 쿠팡에서 여행상품을 살 수 있다는 점에 놀랍고 반가워하더라고요.

쿠팡은 로켓배송이 워낙 사랑을 받고 있으니, 여행상품은 상대적으로 주목을 덜 받거나 모르는 고객들이 많은 건 사실이에요. 하지만 쿠팡 트래블은 의외로 역사가 오래된 조직인데요. 쿠팡이 처음 시작하던 시기부터 존재해왔던 카테고리죠.



쿠팡여행



쿠팡앱의 홈화면에서 여행 탭을 누르면 쿠팡에서 제공하는 다양한 여행상품들을 만날 수 있는데요. 국내여행과 해외여행으로 나뉘어 티켓과 숙박, 패키지, 항공권, 렌터카 등 여행과 관련된 모든 카테고리의 다양한 상품을 보유하고 있습니다. 저희 팀은 이러한 다양한 여행상품을 기획전이나 프로모션 등을 통해 고객들이 좋은 가격과 서비스로 만날 수 있도록 하고, 고객이 나 판매자들에게 쿠팡 트래블의 인지도를 높이는 일을 하고 있어요.

쿠팡앱을 켜는 고객들은 다른 쇼핑앱에서는 찾을 수 없는 쿠팡만의 특별한 서비스를 기대하잖아요. 쿠팡 트래블만이 가진 특별한 점은 무엇일까요?

고객들에게 항상 최고의 편의와 서비스를 제공하려고 노력하는 쿠팡의 DNA는 쿠팡 트래블도 동일하게 가지고 있어요. 특히 쿠팡은 24시간, 주말에도 고객센터를 운영하고 있잖아요. 이 서비스를 쿠팡 트래블에서도 동일하게 제공하고 있습니다.

다들 예약을 했는데 여행 준비 과정에서 변동이 생기거나, 숙소나 항공사에 연락해야 할 일이 발생했는데 주말이나 늦은 밤이어서 곤란한 경험들을 해보셨을거예요. 해외 숙소를 예약했는데 시차가 달라서 연락하기 어려운 경우도 있구요. 하지만 쿠팡 트래블은 언제나 고객센터가 열려있으니 각종 불편 사항이 생겼거나 일정 변경이 필요한 경우, 심지어 예약의 취소/환불도 언제나 빠르고 편리하게 할 수 있죠. 한번 이용해보면 고객들은 정말 만족하시고, 고객에게 좋은 경험을 선사할 수 있으니 판매자들도 좋아하세요.



와우 기획전_여행

테마 전체 보기



가정의 달 특가상품



그리고 쿠팡은 와우멤버십 혜택이 방대하기로 유명하잖아요. 그 중에 여행상품도 포함되어 있어요. 와우멤버십에 가입한 고객에게는 특별히 할인된 전용 가격을 제공해 드리는데, 이러한 와우멤버십 할인 여행상품이 약 1천여개에 이릅니다. 게다가 와우멤버십 회원들은 최대 5% 캐시적립까지 가능해요.

쿠팡캐시 말이죠? 그럼 여행으로 적립한 캐시를 쿠팡에서 사용할 수 있는 거네요?

맞아요. 다른 여행사이트에서는 적립된 포인트를 다음 여행에서나 사용할 수 있다면, 쿠팡에서는 다양한 쿠팡의 상품들을 구입하는데 사용할 수 있어요. 게다가 쿠팡은 다양한 카테고리의 상품을 판매하고 있으니까, 여행 준비의 모든 것을 쿠팡에서 끝낼 수 있다는 게 큰 장점인데요. 예를 들어 쿠팡 트래블에서 캠핑장 예약을 하면서 동시에 캠핑 장비를 구매하고, 로켓프레시로 캠핑 중에서 먹을 음식까지 구매할 수 있죠. 캠핑장을 예약하며 적립한 쿠팡캐시로 캠핑에서 먹을 식료품을 주문한다고 생각하면 너무 편리하지 않나요?

생각만 해도 정말 좋아요. 얼른 여행을 떠나고 싶다는 마음이 절로 드네요! 트래블 마케팅 팀원분들은 여행도 자주 다니시나요? 여행 분야에서 일하는 특별함이 있으실 것 같아요.

워낙 여행 쪽에서 오래 일했으니 저희 팀원들 모두 여행을 좋아하고 즐깁니다. 쿠팡 트래블의 혜택도 많이 누리고요. 다양하고 멋진 여행 상품들을 우리 사이트에서 빠르게 확인할 수 있는 게 저희 팀에서 일하는 장점인 것 같아요.

사실 여행은 생필품처럼 필요에 의해서 사는 상품이 아니라, 본인과 사랑하는 이들의 경험과 만족을 위해 구매하는 상품이잖아요. 곧 다가올 미래의 즐거움을 사는 거죠. 여행은 떠나기 전 준비할 때가 가장 설렌다고 하듯이, 여행 상품을 사면서 그런 설렘과 즐거움을 느낄 수 있다는 것이 일반 상품과는 가장 큰 차이점이고, 그래서 더 재미있는 일이라고 생각해요.

일하는 입장에서는 상품이 시대와 트렌드에 민감하게 반응한다는 점이 재밌어요. 코로나 시대 이전에는 여행 구매 시 가격을 중요시했다면, 시대가 변하면서 위생, 청결, 시설 퀄리티 등을 더 주요하게 보기도 하고, 가성비 보다는 경험이나 만족을 위한 선택을 하기도 하죠. 이런 고객 성향에 맞춰 숙소나 여행상품 트렌드도 변화하고 있고요.



지난 몇 년 동안은 코로나로 인해 업계도 팀원분들도 어려움이 많았을 것 같아요.

저희가 본격적으로 [여행 전용 쿠팡 판매 페이지](#)와 [셀러 입점 페이지](#)를 만들고 나서 약 1년만에 코로나19가 시작됐어요. 시스템을 안정화시키고 매출 포선을 어떻게 올릴지 다양하게 시도하던 와중이었는데 여행을 장려할 수 없게 되다 보니 정말 어렵더라고요. 저희가 그런데 판매자분들은 오죽할까 싶어서 최대한 도움을 드리고 함께 버텨내기 위해 노력했습니다.

코로나19 초창기에는 수수료 최대 50% 인하 정책도 펼쳤고, 별도 비용 없이 참여 가능한 기획전 등을 구성해 정부지침을 준수하면서 여행을 갈 수 있도록 캠페인을 진행하기도 했어요. 뉴스레터와 셀러 웹사이트 등을 통해 정부 지원 정책 등의 소식을 빠르게 전달하며 최대한 판매자분들께서 피해를 최소화할 수 있도록 하기도 했죠. 동시에 판매자 분들에게 소독과 청결을 강조하며 고객들이 안심하고 여행 상품을 이용할 수 있도록 함께 노력했습니다. 아무래도 여행을 적극적으로 권장하기는 어려운 시기였으니 여행업계 전체가 힘든 시기였고, 그래서 팀원들 모두 판매자분들을 돕기 위해 백방으로 열심히 뛰어다녔던 기억이 납니다. 덕분에 많은 판매자 분들이 쿠팡을 통해 어려운 시기를 극복했다고 말씀해주셔서 뿌듯하기도 했습니다.

어떤 사연이 기억에 남으세요?

2020년 펜션을 오픈하자마자 코로나19가 시작되는 바람에 어려움을 겪은 [경주의 판매자](#)분이 계셨어요. 예약이 줄어든 것은 물론이고 정부 정책으로 객실 취소나 인원 제한 등이 겹쳐 어려움을 겪으셨는데요. 사장님은 팬데믹이 금방 끝나지 않을 것이라 생각해 온라인 판매를 결심하고 쿠팡과 함께하게 되었다고 해요. 당시 판매자 지원 프로모션이나 골든위크 기획전 등에 참여해 깜짝 놀랄 정도로 예약이 올랐다고 합니다.



쿠팡 트래블 마케팅 팀

뉴스룸으로도 소개됐던 [제주의 한 펜션](#)은 코로나19 시기동안 객실정비를 했다고 하는데요. 페인트칠과 인테리어를 새로 하고 청결과 위생에 집중하면서 고객들이 안전한 여행을 즐길 수 있다고 리뷰를 남겨주셨고, 재방문율도 높아졌다고 해요.

물론 여행업에 종사하는 많은 판매자나 관계자들이 여전히 어려움을 겪고 있어요. 이런 상황에서 쿠팡 트래블이 도움이 되고 함께 성장해 나갈 수 있으면 합니다.

고객뿐만 아니라 판매자들에게도 쿠팡 트래블만의 특별한 서비스를 제공하고 있어요.

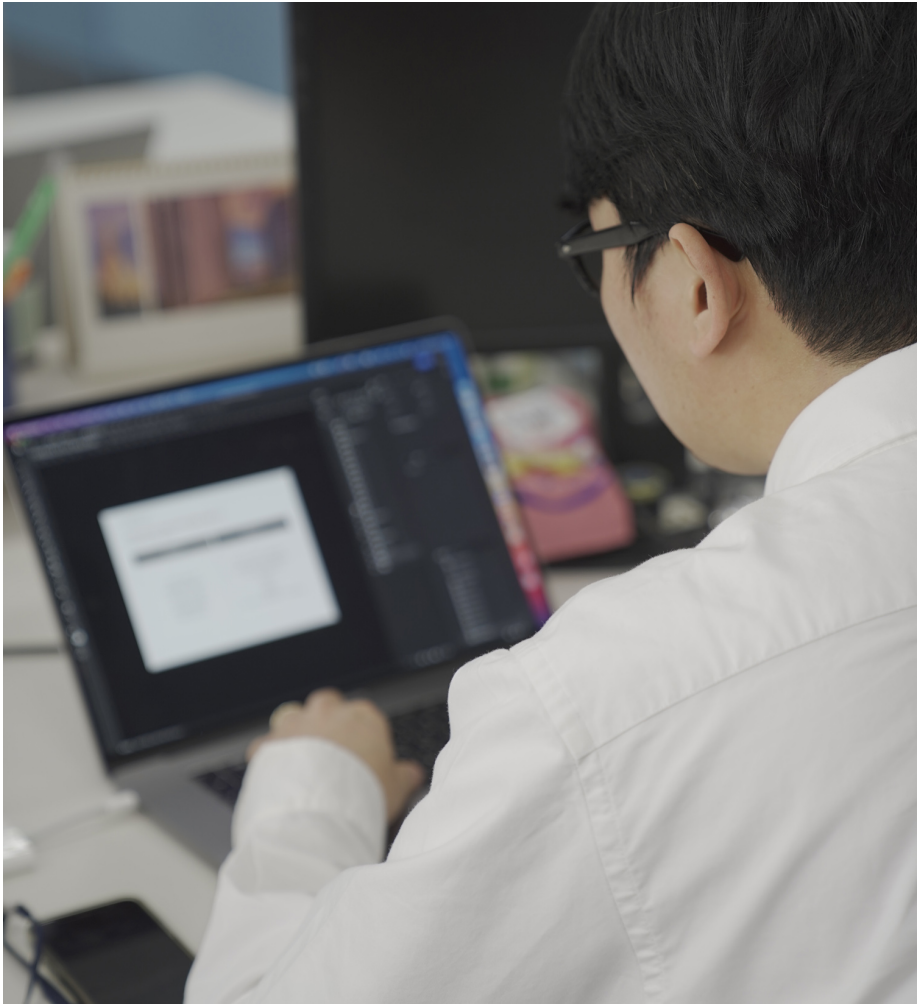
저희 팀은 고객과 더불어 판매자들도 저희의 고객이라고 생각하기 때문에 함께 성장하기 위해 항상 노력하고 있어요. 최근 코로나 관련 정부지침이 완화되며 여행에 대한 고객들의 니즈가 다시 높아지고 있는데요. 이런 고객 요구에 맞춰 키즈 상품을 한자리에 모은 쿠키 트래블과 5성급 호텔을 큐레이션해 선보이는 프리미엄 프로그램을 론칭했습니다. 쿠팡 트래블의 판매자들은 이러한 기획 전에 별도의 광고비를 지불하지 않아도 참여할 수 있고, 저희 팀이 제공하는 다양한 마케팅 혜택을 받으실 수 있어요. 오랫동안 어려움을 겪은 여행업계와 중소판매자들에게 도움이 되고 저희 쿠팡 트래블도 함께 도약하고자 하는 노력이지요.

트래블 마케팅 팀에는 유독 오래 근무한 팀원 분들이 많다고 들었어요.

저희 팀에는 10년 넘게 일한 조상님(?)이 두분이나 계시고 그에 맞먹게 오래 일한 팀원들이 많아요. 오랫동안 쿠팡에서 일하다 보니 쿠팡의 많은 순간들을 경험하고 또 지켜봤죠. 쿠팡이 처음 로켓배송 서비스를 발표했을 때가 기억나는데요. 사실 직원이었지만 전국 익일배송이 가능할까 하는 의구심이 들었는데 그게 되는 걸 보고 놀랐죠. 회사가 고객을 위한 새로운 변화를 시도하고 성공하는 걸 보면서 믿음이 생기고 개개인들 또한 회사와 함께 성장할 수 있는 원동력이 됐던 것 같아요.

10년이라니 정말 많은 변화가 있었을 것 같아요. 그럼에도 달라지지 않은 부분이 있나요?

저희 리더십 1원칙인 'Wow the Customer'는 과거에나 지금이나 쿠팡이 가장 중요하게 여기는 쿠팡만의 아이덴티티인 것 같아요. 고객만족과 편의를 위해 집중하는 것은 예전이나 지금이나, 어느 팀과 미팅을 해도 공통적으로 느껴지는 부분이거든요. 여행이라는 특별한 상품을 다루고 있음에도 불구하고 저희 팀이 일관성 있게 일할 수 있는 이유 역시 쿠팡이 이러한 흔들림 없는 정체성을 유지하고 있기 때문인 것 같아요.





쿠팡 트래블의 미래가 기대되는데요, 앞으로의 계획이 있나요?

쿠팡의 로켓배송이 그랬듯이 고객을 만족시킬 수 있는 쿠팡 트래블만의 차별화된 서비스를 제공할 수 있도록 노력하려고 합니다. 로켓배송으로 고객 분들이 놀라운 배송 경험을 하고 계시듯이 쿠팡 트래블을 통해서도 여행에 대한 좋은 경험을 얻어갈 수 있도록 노력하겠습니다.



장기근속 상패를 들고 있는 트래블 마케팅 팀 팀원들

취재 문의 media@coupang.com