coupang newsroom

“쿠팡 없이 어떻게 팔았을까?” 판매자의 진짜 성장 돕는 셀러마케팅 팀

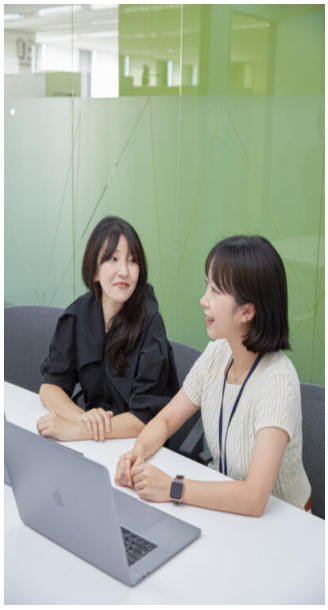
2022. 9. 16.

왼쪽부터 송슬기(실비), 정재희(위니), 구혜진(트루디), 박은비(페니), 김미리(미리), 장다연(카일라), 이인섭(에디)

많은 판매자들이 쿠팡 마켓플레이스는 ‘진짜 판매가 일어나는 곳’이라고 말합니다. 1800만 명에 가까운 활성고객이 모여 있는 쿠팡은 수많은 고객과 만날 수 있고, 이를 통해 실제 판매가 이루어지는 곳이기 때문이죠. 하지만 망망대해 같은 온라인에서 고객을 만나는 것은 쉽지 않습니다. 초보 판매자들에겐 고객과의 만남을 도와줄 적절한 가이드와 지원이 절실합니다. 오늘 소개하는 ‘셀러마케팅 팀’은 판매자의 쿠팡 입점에서부터 성장까지 전 과정을 함께하는 팀입니다. 팀의 구호가 그 존재의 이유를 가장 잘 설명해 줍니다. “판매자의 성공이 쿠팡의 성공입니다”

쿠팡 마켓플레이스 홈페이지를 보니 판매자 지원과 교육을 위해 다양한 일을 하고 계시네요. 셀러마케팅 팀은 어떤 일을 하고 있는지 설명해 주실 수 있을까요?

쿠팡에서 상품을 판매하시는 분들이 비즈니스를 시작하고 성장하기까지의 모든 여정을 지원하고 마케팅 하는 팀이라고 보시면 됩니다. 저희 팀에는 기획, 브랜딩, 마케팅, 콘텐츠 에디터, 디자이너 등 다양한 배경을 가진 전문가들이 모여있어요.

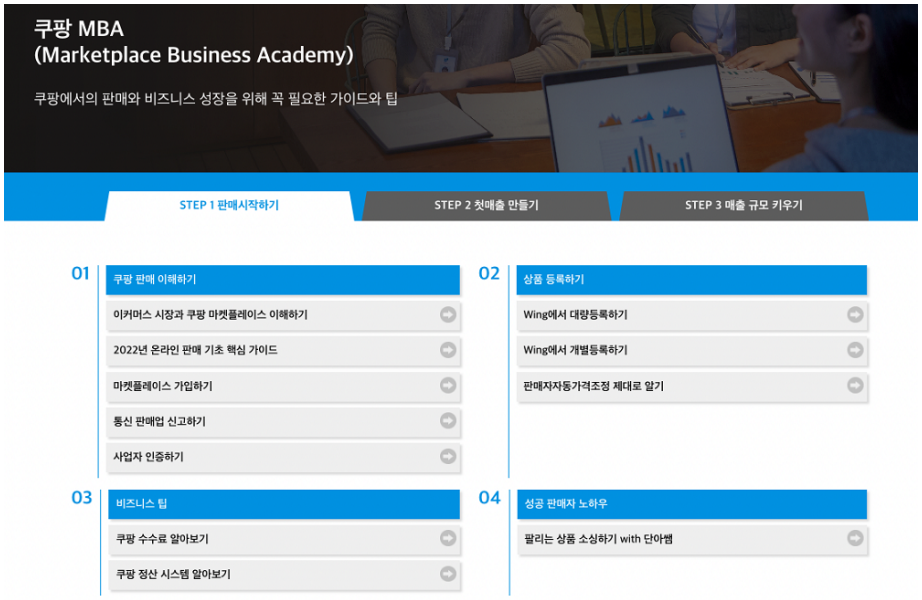


송슬기, 장다연

구체적으로 저희 업무는,

- 먼저, 판매자들의 단계에 따라 이들의 성공을 지원하는 파트가 있어요. 예를 들어 오프라인으로 사업을 하다가 온라인으로 진출을 하려고 하거나, 온라인에서 새롭게 사업을 시작하려는 판매자가 있겠죠. 또 온라인 판매를 시작한지 오래되었는데 도통 매출이 늘지 않는 판매자도 있고요. 이러한 단계별 판매자들의 상황에 맞춰 솔루션과 컨설팅을 제공하는 일을 하는 분들이 있습니다.
- 그리고 판매자 경험을 개선하는 파트가 있어요. 판매자들이 이용에 불편을 겪지 않도록 다양한 툴을 개선하거나 교육하고, 필요에 따라 필요한 서비스나 툴을 개발하고 홍보하기도 합니다.
- 마지막으로 판매자 교육 파트가 있어요. 판매자들의 성장을 돕는 다양한 커리큘럼을 구성해 체계화된 교육을 진행해요. 쉽게 보고 배울 수 있는 블로그포스트에서부터, 영상, 라이브 웨비나 등 다양한 매체를 통해 컨텐츠를 만들고 있습니다.

판매자 교육 프로그램 ‘쿠팡 MBA’ 오픈한 것 봤어요. 이름부터 전문적인 ‘포스’가 느껴지던데요.



쿠팡 MBA는 Marketplace Business Academy(마켓플레이스 사업 아카데미)의 약자에요. 쉽게 보고 실전에 적용할 수 있게 만든 교육 프로그램이죠. 쿠팡 입점부터 첫 매출을 일으키고 규모를 키우기까지 판매자들이 겪는 단계별 과정을 영상으로 제작했습니다.

쿠팡의 시스템을 이해하고 활용하는 방법, 비즈니스 팁, 기존 판매자들이 공유하는 성공 노하우와 같은 영상 전 과정을 마치면 어느새 온라인 판매 전문가가 되어 있을 것입니다.

특히 쿠팡은 판매자를 위한 다양한 솔루션과 프로모션을 지원하는데 몰라서 활용하지 못하는 경우가 있어요. 쿠팡 MBA는 이런 솔루션에 대한 교육도 담겨 있어요. 예를 들어 제품을 한번에 대량으로 등록하거나 판매 가격을 자동으로 조정해 판매자들의 수고로움을 덜고 매출에 도움이 될 수 있는 쿠팡만의 시스템들이 있습니다.

또 추가 비용 없이 쿠팡의 주요 구좌에 판매자의 상품을 노출할 수 있도록 지원하는 '무료노출 프로모션'도 있어요. 이렇듯 여러 프로그램을 소개하고 교육하기 때문에 판매자들은 쿠팡의 장점을 십분 활용할 수 있어요.

저희 뉴스룸 팀이 만난 많은 판매자 분들이 무료노출 프로모션에 대해 말씀하시더라고요.

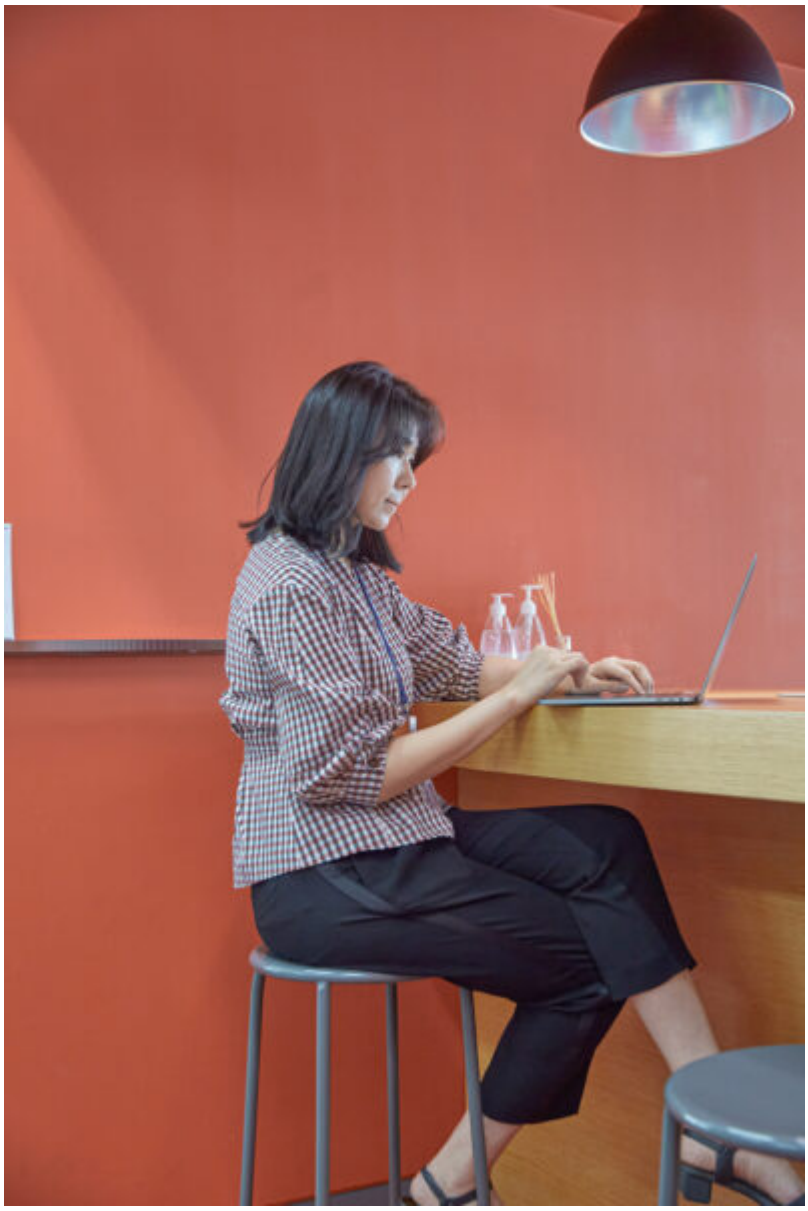
쿠팡의 방대한 선택지와 고객 수는 판매자들에게는 큰 기회지만, 한편으로는 내 제품을 어떻게 고객들에게 노출시킬지 막막하실 수도 있어요. '무료 노출 프로모션'은 이런 판매자들에게 도움을 드리기 위해 기획했어요.

쿠팡의 주요 구좌에서 고객의 반응에 따라 알고리즘으로 판매자의 상품을 무료 노출하는 기능인데요, 판매자 분들에게 비용 부담을 주지 않고 쿠팡의 기술력으로 매출을 돕는 기능입니다. 실제로 이 기능을 이용하고 매출이 600%나 성장했다는 판매자 사례도 있었습니다. 이런 성공 사례를 들을 때마다 뿌듯하고 기뻐요.

다양한 오픈마켓이 존재하는데요. 이 중 쿠팡 마켓플레이스가 판매자들의 사랑을 받는 이유가 무엇일까요?

무엇보다 쿠팡에는 고객들이 있기 때문이죠. **많은 판매자 분들이 쿠팡을 '목 좋은 상권'이라고 말씀하세요.** 압도적인 숫자의 활성고객이 있고 모든 카테고리, 모든 연령대의 고객들이 있으니 무엇을 팔아도 잘 팔리죠.

하지만 트래픽만이 전부가 아니에요. 쿠팡에서는 브랜드 인지도가 높지 않은 후발주자라도 제품 경쟁력이 좋으면 성공할 수 있어요. 쿠팡 고객들은 품질 좋은 제품에 리뷰를 아끼지 않고, 처음 보는 브랜드라도 다른 고객들의 리뷰를 믿고 구매합니다. 좋은 상품 파는데 집중했더니 어느새 검색 결과 상위에 노출되고 판매량도 늘었다는 말씀을 많은 판매자분들이 하세요.



김미리, 이인섭

저희는 **쿠팡이 소상공인들에게 인큐베이터 같은 역할을 한다고 생각해요**. 좋은 상품이 있으면 쿠팡의 다양한 프로모션을 활용해 매출을 만들 수 있고 이를 통해 성장의 모멘텀을 만들죠. 쿠팡 마켓플레이스에서 제품 한두 개로 시작해 로켓배송까지 이어지는 성장이 쿠팡에서는 가능한 것이죠.

이런 사례가 많아요. 지난 3년 동안 쿠팡에서 소상공인으로 출발해 연간 매출을 30억 원 이상으로 키운 셀러가 5700곳 이상입니다. 30억원은 정부가 신용카드 수수료율을 우대해주는 기준 금액인데요. 이들 5700개 업체는 쿠팡과 함께 소상공인을 졸업한거라고 볼 수 있는거죠.

마켓플레이스에서 성장의 모멘텀을 만들고 로켓배송으로 로켓 성장하는 성장의 플라이휠, 정말 쿠팡에서만 가능한 선순환이네요. 어떤 사례들이 기억에 남으세요?

- 육아를 하느라 경력단절이 되었다가 쿠팡을 통해 이유식 회사의 CEO가 된 대표님이 계세요. 이 분은 첫 달 판매 금액이 4만 원이었는데 저희 티팀의 컨설팅을 받고난 후 점점 입소문을 타서 지금은 월매출이 4000만 원에 이를 정도로 성장했습니다.
- 아버지의 꼬막 사업을 이어받아 온라인으로 더 큰 성장을 이루어낸 대표님,
- 오프라인 상점 폐점 위기에서 쿠팡에 입점해 돌파구를 마련한 옷가게 대표님도 계십니다.

이렇게 쿠팡을 통해 성공한 판매자를 만나고 그분들의 이야기를 콘텐츠로 만드는 일도 저희가 좋아하는 일 중 하나입니다. 판매자분들의 성공 스토리를 들으면 우리가 제대로 해낸 것 같은 기분이 들어서 뿌듯하기도 하고, 또 더 많은 판매자분들께 영감을 주고 도움이 될 수 있을 거라는 확신이 들거든요.

셀러마케팅 팀이 그리는 미래가 궁금해요.

쿠팡은 고객들에게 '쿠팡 없이 어떻게 살았을까?'라는 말을 들을 수 있도록 항상 노력합니다. 저희 팀 역시 마찬가지에요. **저희의 고객인 판매자들이 '쿠팡 없이 어떻게 팔았을까?'라고 말할 수 있도록 계속해서 고민하고 연구하려고 해요.**

1인셀러에서부터 소상공인, 중견기업에 이르기까지 쿠팡 마켓플레이스에서 새로운 기회를 찾고 성장할 수 있도록 저희 셀러마케팅 팀이 옆에서 도와드리겠습니다.

쿠팡 마켓플레이스 홈페이지 바로가기

취재 문의 media@coupang.com