

소셜 미디어의 비즈니스 측면

Michael Wood - February 13, 2019

주제: 비즈니스 인텔리전스, 통신 관리, 마케팅 및 영업, 전략

사실상 인터넷에 접속하거나 스마트폰을 소유한 지구상의 모든 사람들은 소셜 미디어에 대해 알고 있습니다. 그것은 많은 사람들의 일상 생활에 얽여 있고, 그 얽임은 점점 더 강해지고 모든 것에 통합되고 있습니다.

그러나 아직 모든 비즈니스들이 소셜 미디어가 성공을 가져올 수 있도록, 효과적으로 그 힘을 활용하기 위한 전략을 실행한 것은 아닙니다. 효과적인 소셜 미디어가 존재한다는 것 - 브랜드를 홍보하고 구축하는 것, 즉 충성도와 판매를 증가시키는 것 - 은 페이스북 페이지를 가지고, 트위터를 사용하는 것보다 더 많은 것을 가져옵니다.

소셜 미디어가 비즈니스에 가져올 수 있는 능력을 끌어내기 위해서는, 소셜미디어, 스마트 데이터 전략, 고객들과의 지속적이고 자기재생적인 커넥션 구축에 맞춰진 구체적인 목적을 결합하여 세심하게 준비한 전략이 필요합니다.

진지한 계획, 자기성찰, 시행 착오, 전문적인 지침 없이 그들의 마케팅 전략에 이 수준의 소셜 미디어 통합을 달성 할 수 있는 사업은 거의 없습니다. 그렇다고해서 그들이 시도나 지속적인 개선을 하지 않아야 한다는 의미는 아닙니다.

많은 소셜 미디어 전략에서 누락 된 부분 중 하나는, 아래 항목들을 포함하는 기존 고객 및 잠재 고객에 대해 접근 가능한 인구 통계학적 데이터의 발굴입니다.

- 그들이 방문하는 웹사이트
- 그들이 가는 곳
- 그들이 사는 상품
- 그들이 얼마나 벌고 소비하는지
- 그들이 즐기는 취미와 흥미
- 그들이 다른 사람들과 공유하는 데이터의 종류
- 그들이 게시하는 피드백(좋아요와 싫어요)

강력한 소셜 미디어의 존재 없이도, 기업들은 소셜 미디어 회사를 통해 얻을 수 있는 인구 통계 자료를 발굴함으로써 데이터 분석을 사용할 수 있고, 마케팅 노력을 향상시킬 수 있는 정보를 얻을 수 있으며, 경쟁적인 소셜 미디어 마케팅 프로그램을 설계하고 유지하는 것을 크게 도울 수 있습니다.

[Statistica의 최근 조사](#)에 따르면 2018년 말까지 25억 명 이상의 소셜 미디어 사용자가 생겨날 것이라고 합니다. 최근 이러한 목적으로 소셜 미디어 데이터 사용에 관한 논란이 있긴하지만, 고객이 될 가능성이 있는 인구 집단의 습관과 태도에 대해 배울 것이 많을 것으로 보입니다.

소셜 미디어를 마케팅 전략에 통합하는 데 비용이 많이 들지는 않습니다. 실제로 비교해 보면 비용은 기존의 인쇄 광고, 직접 메일 발송 및 TV 광고 중심 전략보다 훨씬 적을 수 있습니다. 또한 클라우드 기반의 솔루션을 통한 데이터 분석 비용 하락을 감안하면, 중소기업들도 불과 몇 년 전에는 엄청난 비용이 들었던 성능을 구현할 수 있습니다.

그렇다면 소셜 미디어 분야의 지도자와 전문가들이 제안하는 해야 될 것과 하지 말아야 할 것들이 무엇일까요? 다음은 제가 연구에서 유용하다고 생각한 몇 가지 핵심 요령입니다.

해야 할 일

- **당신의 존재감을 만들어라:** 소셜 미디어를 이용해 고객과의 연락을 유지하세요. 홍보, 사건 및 행사 공유, 고객과 브랜드 간의 커넥션 강화의 방법으로 "제품과 함께하는 최고의 셀카" 경연대회 등과 같은, 고객들을 당신의 상품과 서비스로 이끌 수 있는 것들을 진행하십시오.
- **여러 소셜 미디어 도구 사용:** 소셜 미디어 도구 사용에 제한을 두지 마십시오. 만약 당신의 고객들(그리고 잠재적인 고객들)이 페이스북, 트위터, 스냅챗, 유튜브, 인스타그램, 그리고 핀터레스트를 사용한다면, 당신도 그 곳에 존재해야 합니다.
- **팔로워와의 관계:** 당신의 사이트에 포스팅을 하는 팔로워에게 꼭 연락해야 합니다. 그들을 참여시키고 피드백을 제공하십시오. 그들에게 친절하고 감사해야 합니다.
- **다른 사람들과의 커넥션과 공유를 장려하라:** 팔로워들끼리 서로 연결될 수 있는 방법을 제공합니다. 제공되는 제품 및 서비스의 사용과 관련된 경험을 팔로워들이 서로 공유할 수 있는 포럼을 만듭니다.
- **분석, 분석, 분석:** 팔로워로부터 수집한 모든 데이터를 사용하여 프로필을 작성하고 습관을 예측하며 개선 기회를 찾아야 합니다. 배울 수 있는 정보가 많으니 잘 활용하십시오.

하지 말아야 할 일

- **너무 복잡하게 생각하지 말 것:** 소셜 미디어 전략은 복잡할 필요가 없고, 효과만 있으면 됩니다. 단순함을 유지하고 진화하십시오.
- **너무 욕심을 부리지 마라:** 큰 전략을 세우는 것은 괜찮지만, 성취할 수 있는 것의 도를 넘는 것은 위험합니다. 무엇을 성취할 것인지 분명히 하십시오. 도중에 재조정할 수 있는 개선/출시계획을 작성하십시오. 크게 생각하되, 점진적으로 생각하십시오. 팔로워십을 강화시킬 수 있고, 적절한 새로운 것들이 계속해서 나오고 있기 때문에 이렇게 하는 것이 당신의 존재감을 역동적으로 유지할 수 있게 합니다. 즉 걷기 전에 기어가고, 달리기 전에 걸으며, 전력 질주하기 전에 달리기를 하는 것입니다.

- **판매와 마케팅에만 머물러 있지 말 것:** 반드시 회사의 소셜 미디어 존재감을 사회적으로 만드십시오. 결혼이 아니라 구매를 생각하십시오. 팔로워들이 비즈니스 및 다른 사람들과 서로 교류할 수 있는 방법을 제공하십시오. 그 존재를 친근하고, 재미있고, 솔깃하고, 흥미롭게 만드십시오.. 그리고 홍보와 인센티브를 제공하십시오. 하지만 그것을 노골적으로 드러내지는 마십시오.

아래의 추천도서 섹션은 이 기사가 탐구한 내용을 보다 자세히 설명하는 유용한 정보를 제공합니다. 사업에서 소셜 미디어 사용에 대해 생각하고 있거나, 공식화하려하거나, 재검토하고 싶어하는 모든 사람들에게 필독서입니다.

매출을 늘리고 조직 내 수익성 향상에 도움이 되게 소셜 미디어를 사용하는 것에 대한 당신의 생각, 기대, 경험은 무엇입니까? 어떤 도전과 장애물이 당신 앞에 있습니까? 나는 당신의 관찰과 의견을 기다리고 있습니다. 항상 그렇듯이, 여러분의 의견과 통찰력은 중요하므로, 그것들을 여기에 남기거나, ProjectManagement.com 또는 LinkedIn 에서 좀 더 편하게 저와 연락할 수 있습니다.

추천 도서

1. [16 Reasons Why Your Business NEEDS Social Media Marketing](#)
2. [7 Reasons Your Business Needs Strong Social Media Presence](#)
3. [The Importance of Social Media in Business](#) by Keran Smit
4. [6 Reasons Why Your Business Should Use Social Media](#)
5. [23 Benefits of Social Media for Business](#) by Christina Newberry
6. [15 Tips to Building a Better Social Media Presence](#) by Brent Barnhart
7. [Build a Social Media Presence From Scratch](#) by Jo Robinson
8. [10 Tips for Building a Social Media Presence](#)
9. [12 Ways Small Businesses Can Improve Their Social Media Presence](#)
10. [12 Common Social Media Mistakes You Need to Avoid](#) by Melanie Deziel
11. [21 Social Media Mistakes To Avoid](#) by Kin Garst
12. [Top 19 Social Media Marketing Mistakes You Should Avoid](#) by Divya Rawat
13. [12 Social Media Mistakes That Will Drive Followers Away From Your Brand](#)
14. [10 Social Media Marketing Mistakes Your Businesses Should Avoid in 2018](#) by Betsy McLeod