

# Word-of-Mouth Marketing



(주)이너스커뮤니티

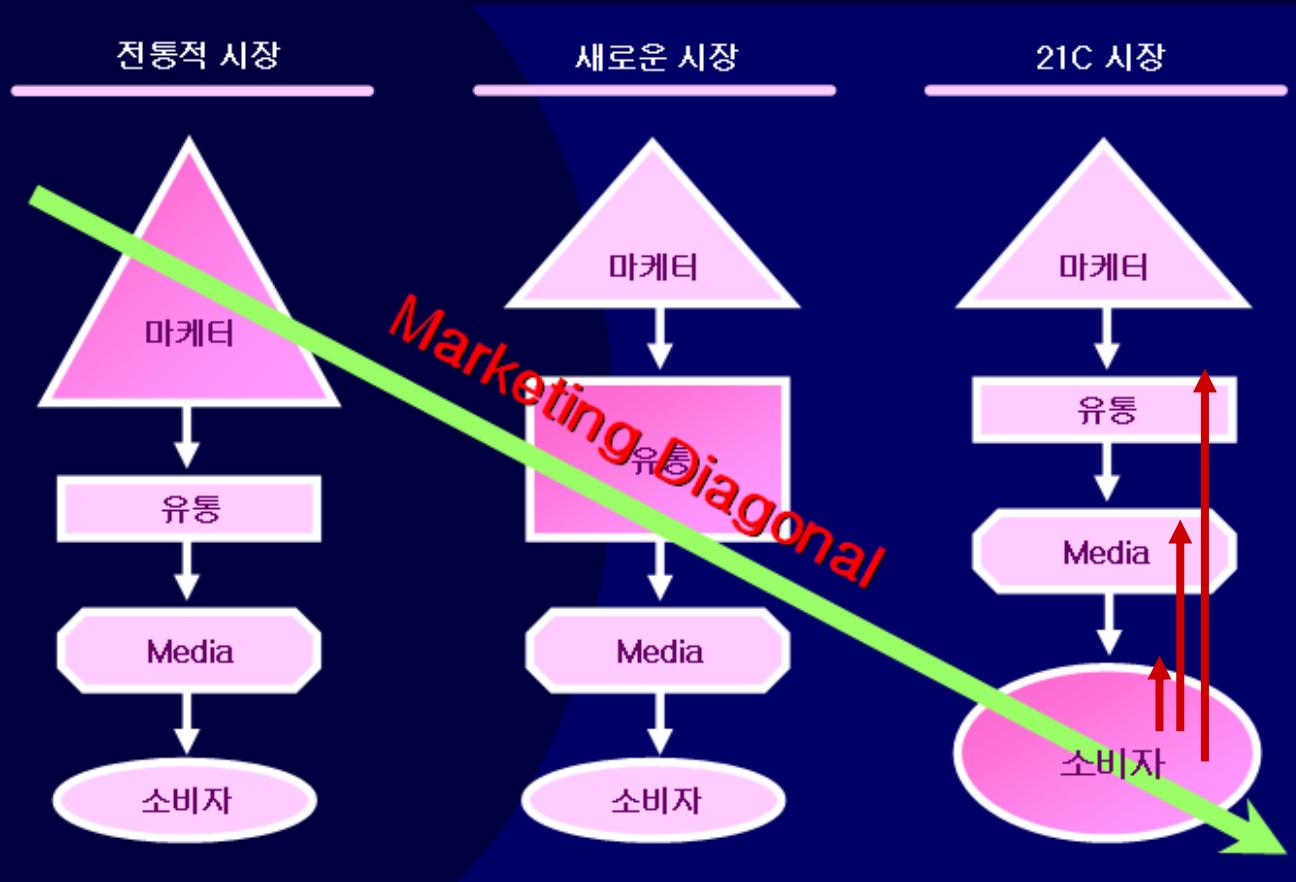
서울 강남구 역삼1동 627-8 Tel. 02-569-9910 Fax. 02-569-5754 E-mail. [inus@wommarketing.net](mailto:inus@wommarketing.net)

## Session 2

# Consumer Review

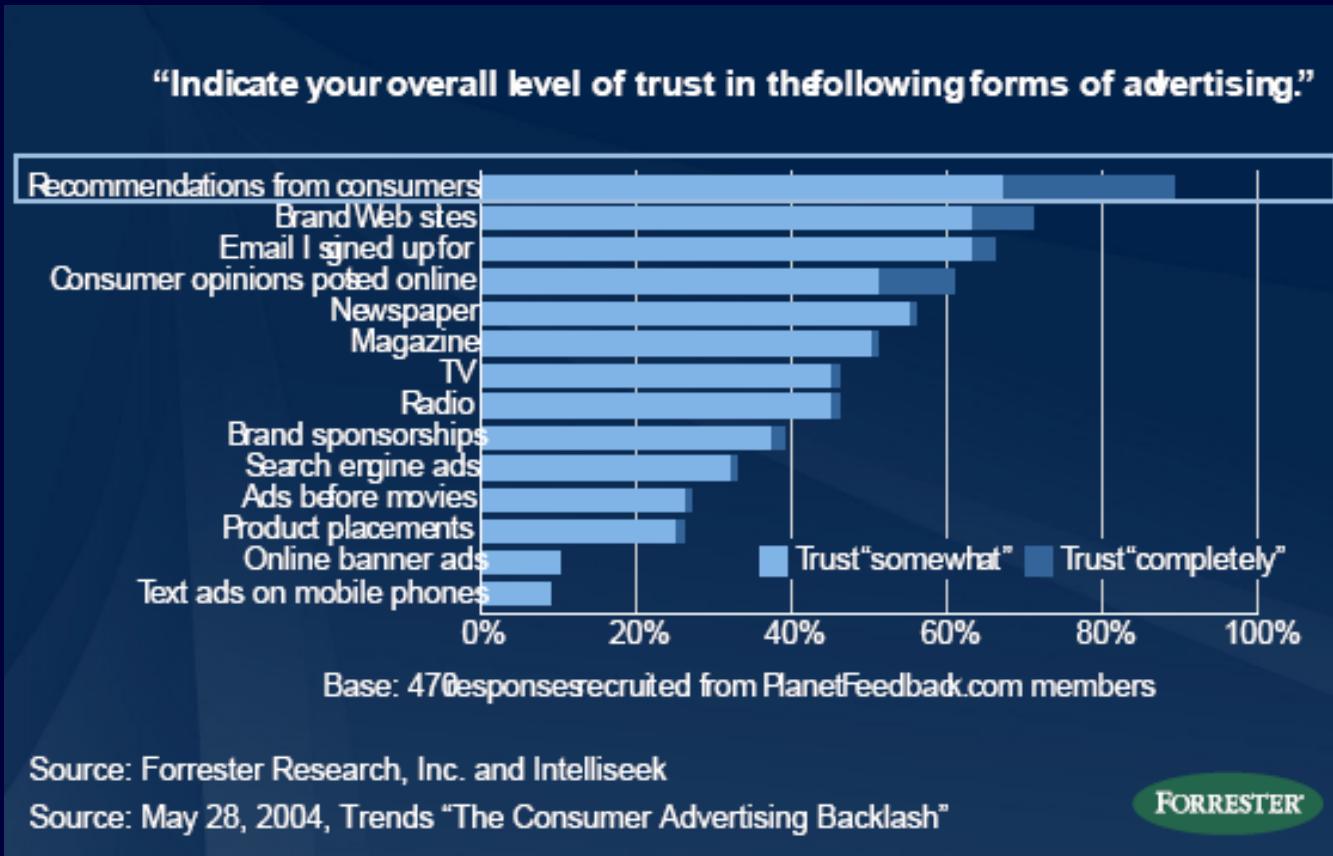
- ✓ 소비자는 변하고 있다.
- ✓ 입소문에 대한 소비자 태도
- ✓ 소비자 행동단계별 입소문의 관여도
- ✓ 입소문과 여성/ 엄마소비자

# 소비자는 변하고 있다



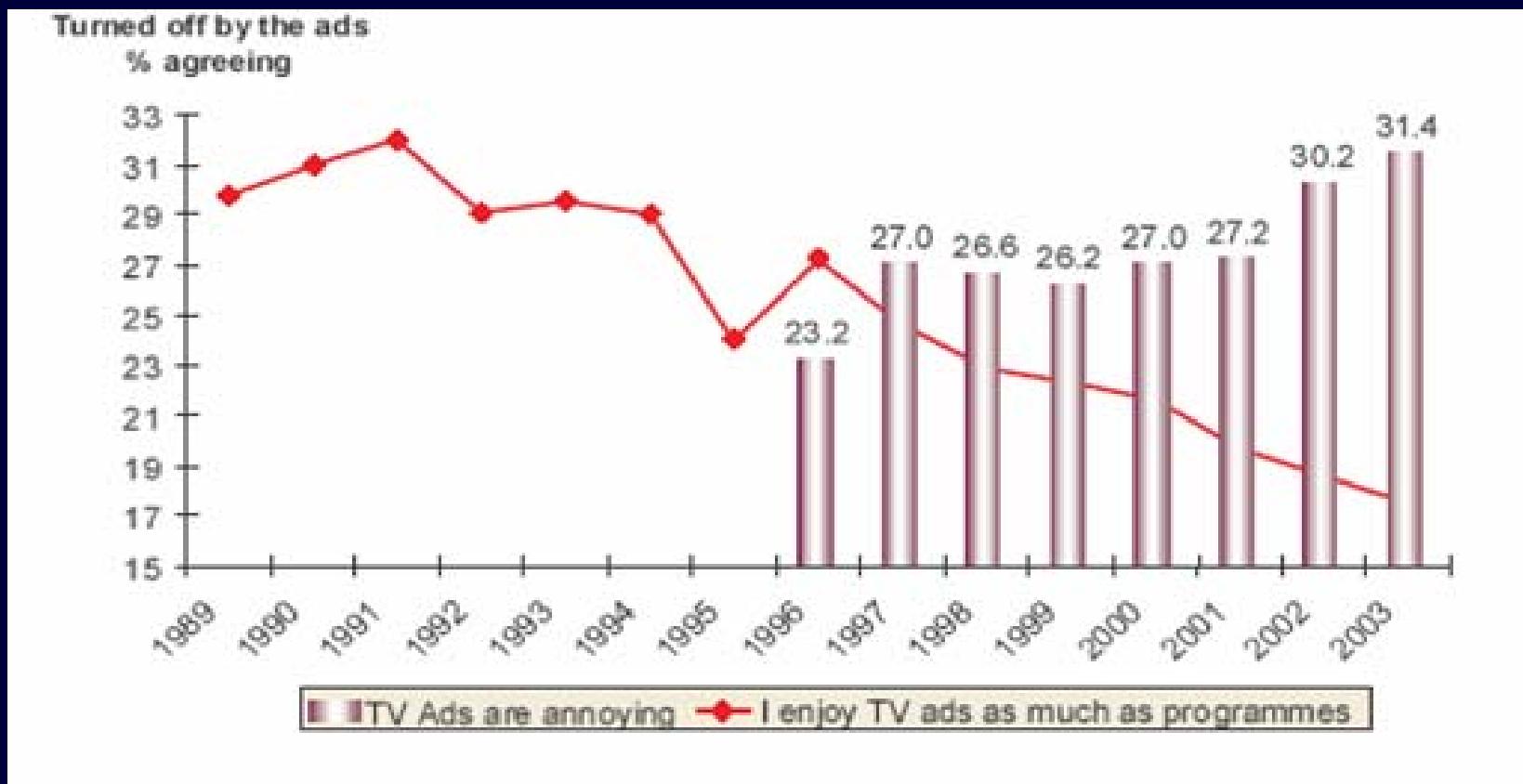
출처: 서강대 김충현 교수 (IMC의 이해)

# 주변 사람의 추천을 가장 신뢰



[출처: 1<sup>st</sup> International word-of-mouth conference (2005. 10)]

# TV광고에 대한 흥미 감소



[출처: 1<sup>st</sup> International word-of-mouth conference (2005. 10)]

# 체험의 기회가 중요

## Involved consumers are ideal

As individuals we remember

- 10 % of what we read
- 15 % of what we hear
- 80% of what we experience



Brands need to create experiences to  
be talked about

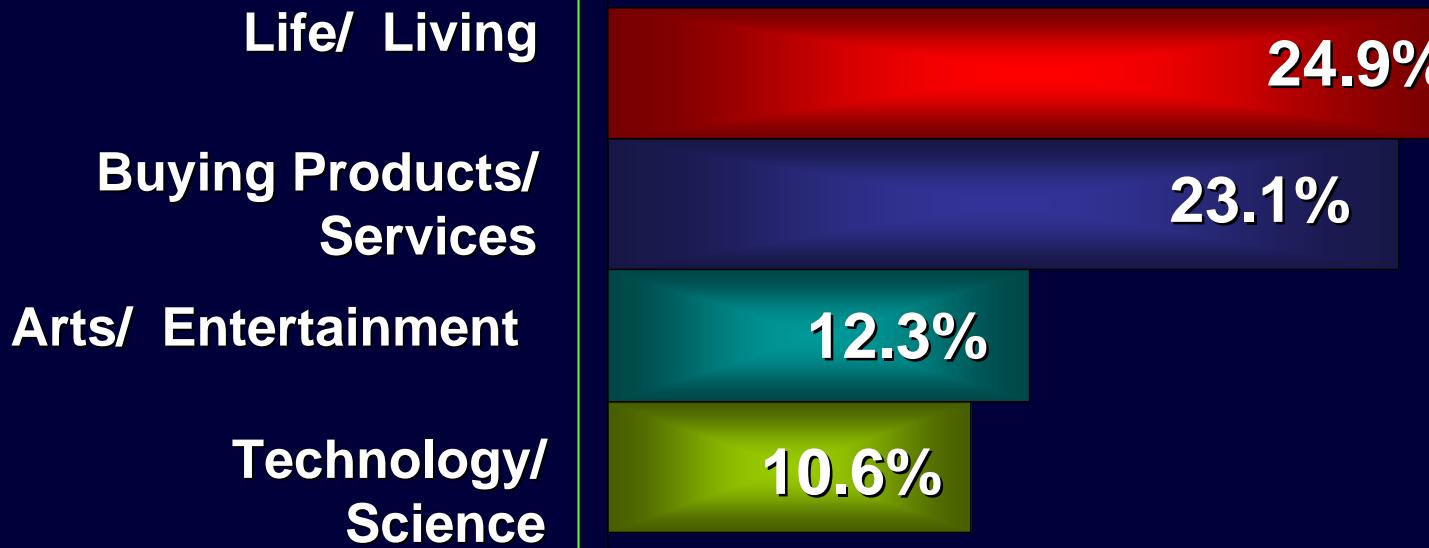
FORRESTER®

※CEM: Consumer Experience Management (고객 경험의 관리가 중요함)

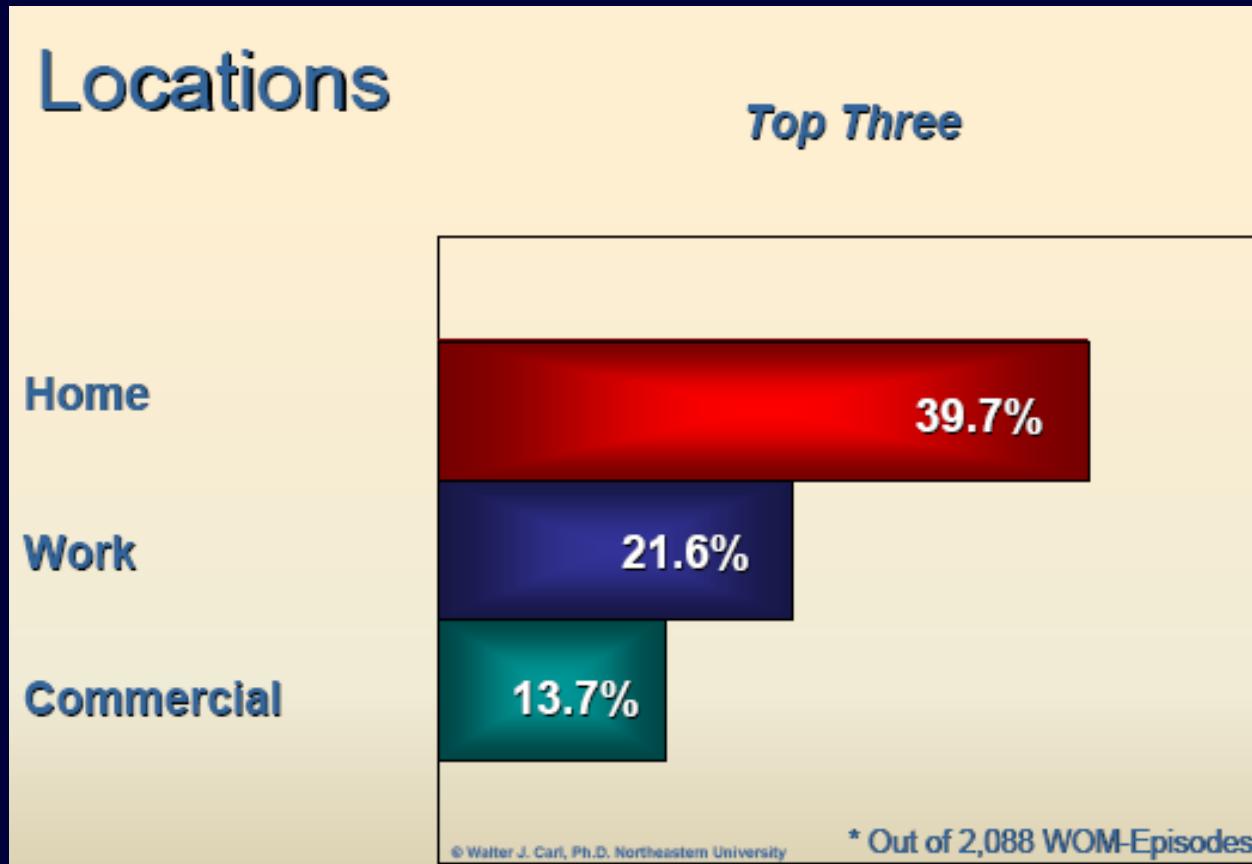
[Source: 1 WORD-OF-MOUTH MARKETING CONFERENCE, 2005 OCT]

# 일상의 대화 중 23.1%는 브랜드에 대한 대화

*Top Four Topics*



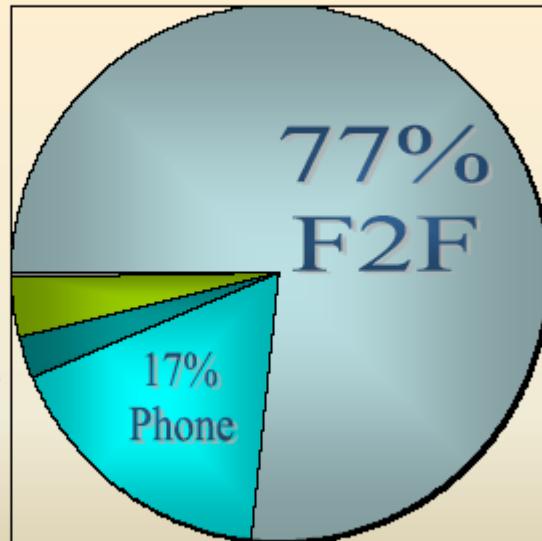
# 브랜드에 대한 대화는 집에서 39.7% > 직장 21.6%



# 브랜드에 대화는 오프라인 77% > 온라인 6%

Offline v. Online

6%  
Online  
- E-mail  
- IM  
- Chat

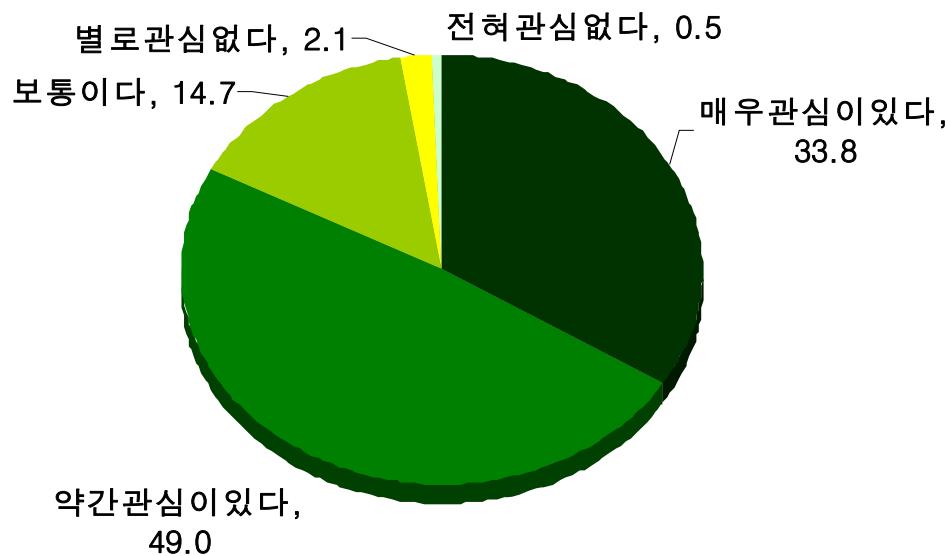


\* Out of 2,088 WOM-Episodes

© Walter J. Carl, Ph.D. Northeastern University.

# 입소문에 대한 소비자 태도

입소문으로 얻은 정보에 어느 정도 관심이 있습니까?



2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

10

# 입소문에 대한 소비자 태도

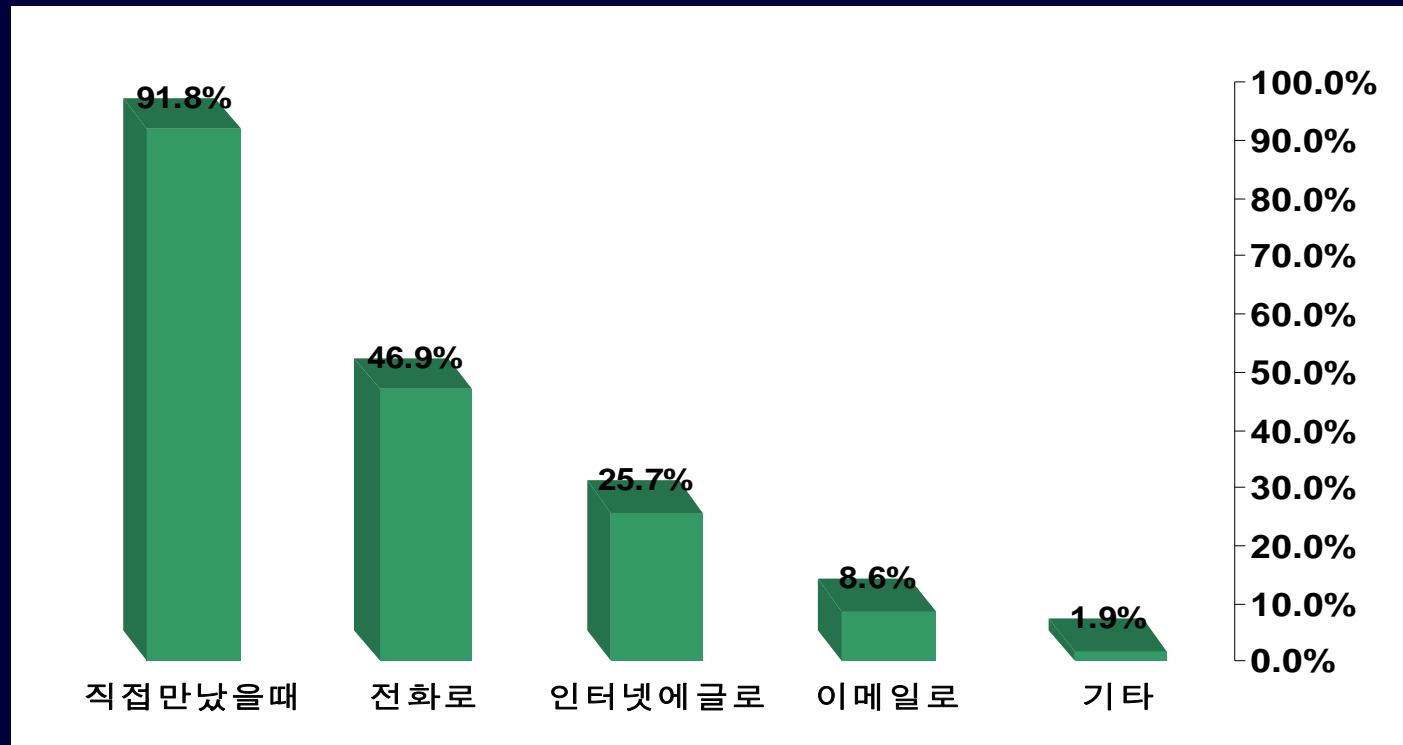
써보고 좋은 제품을 주변사람에게 이야기하십니까?



2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

# 입소문에 대한 소비자 태도

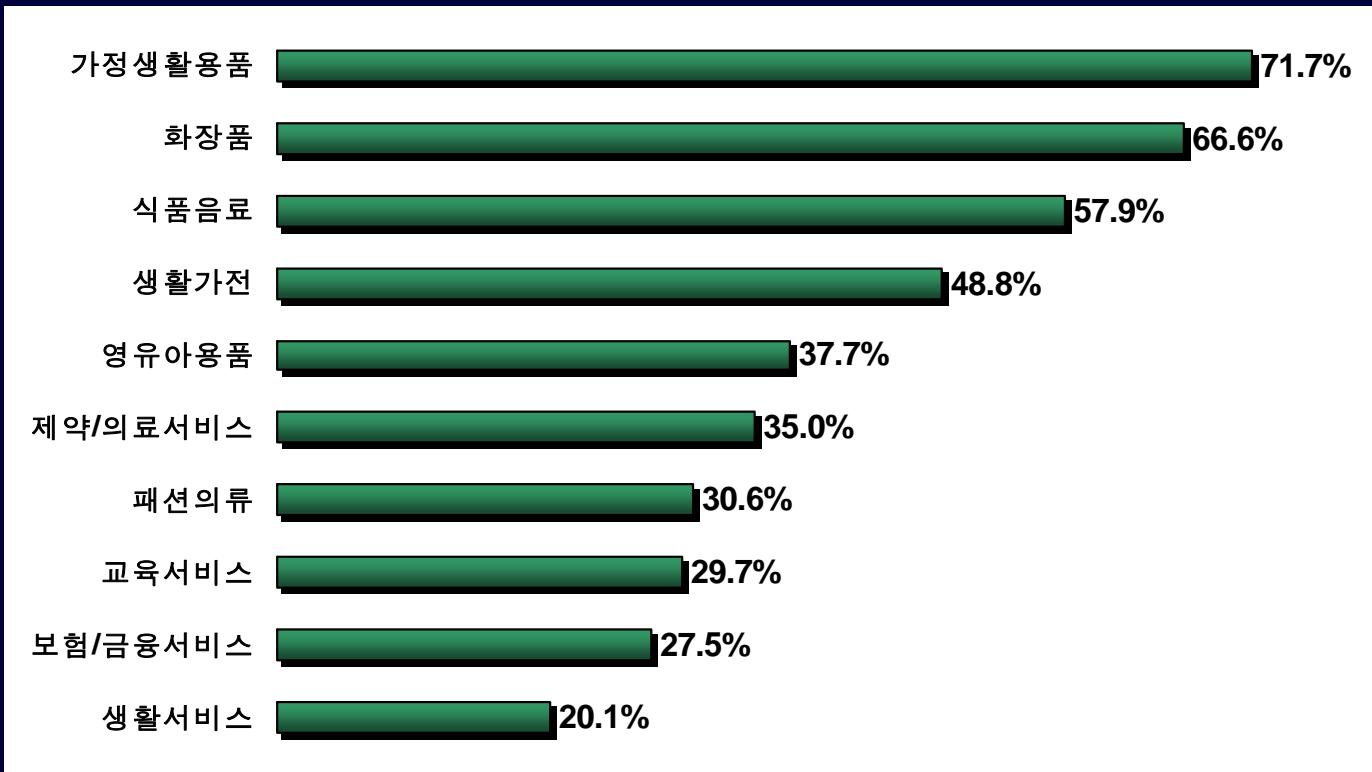
써보고 좋은 제품에 대한 이야기는  
어떤 방법으로 전달하십니까?



2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

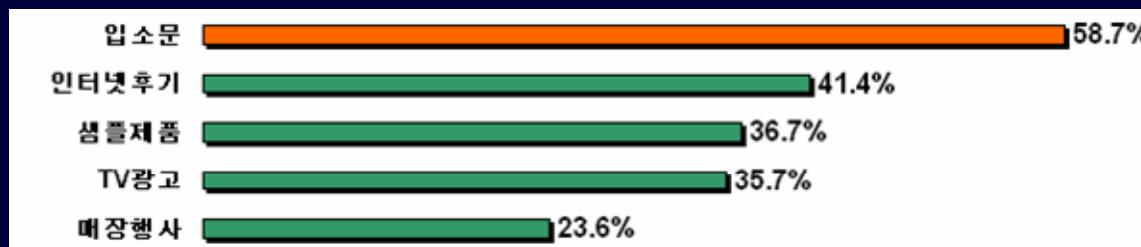
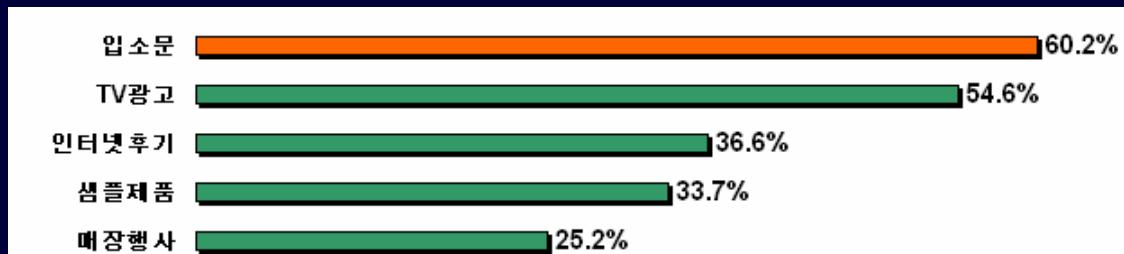
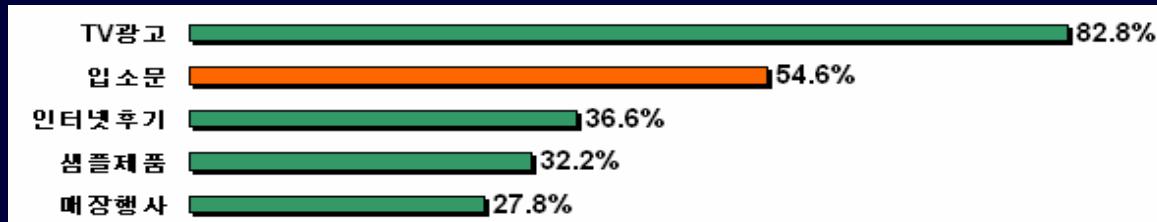
# 입소문에 대한 소비자 태도

입소문을 듣고 구입한 경험이 있는 제품군은?



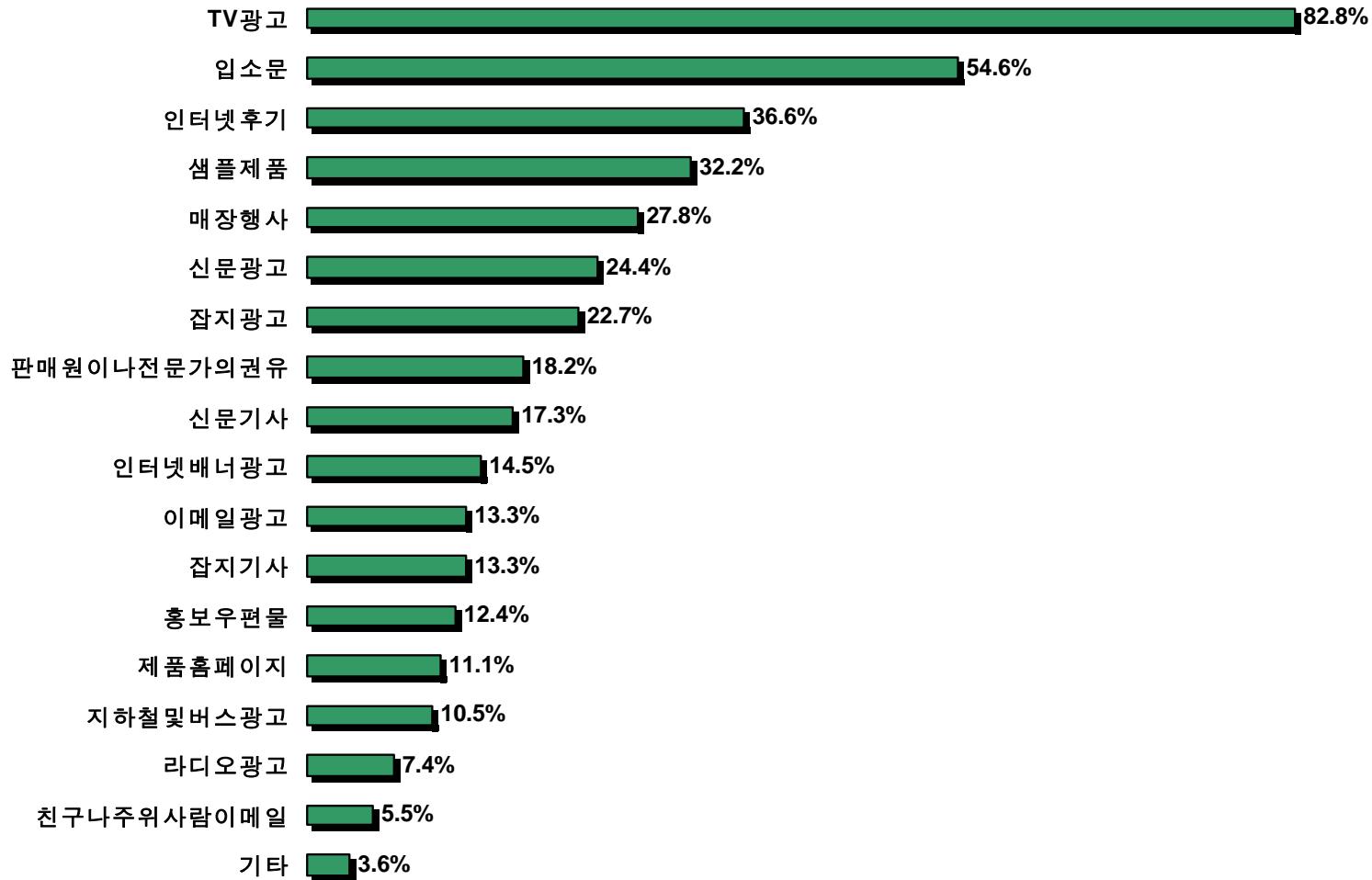
2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

# 소비자 행동단계별 입소문의 관여도



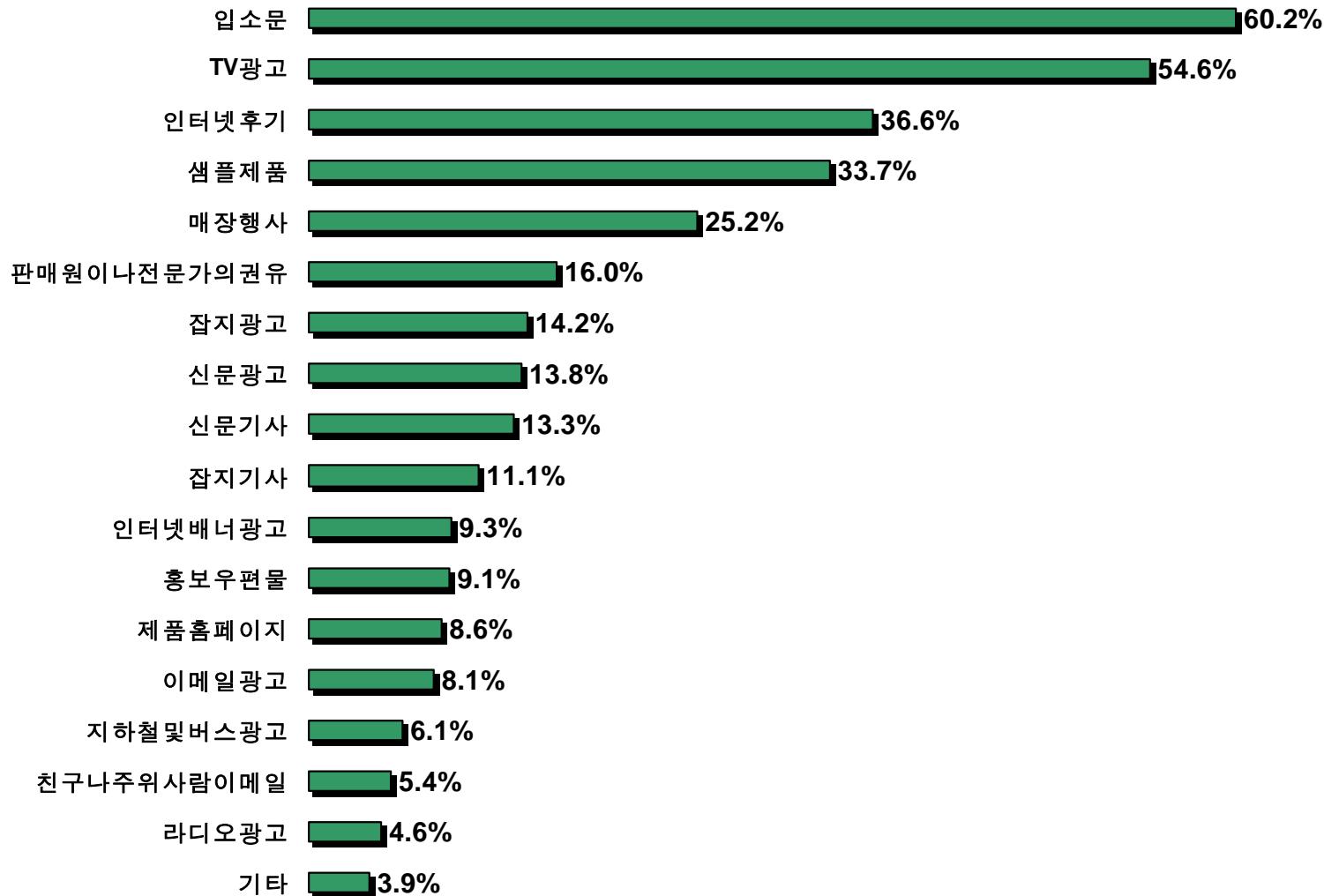
2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

# 인지



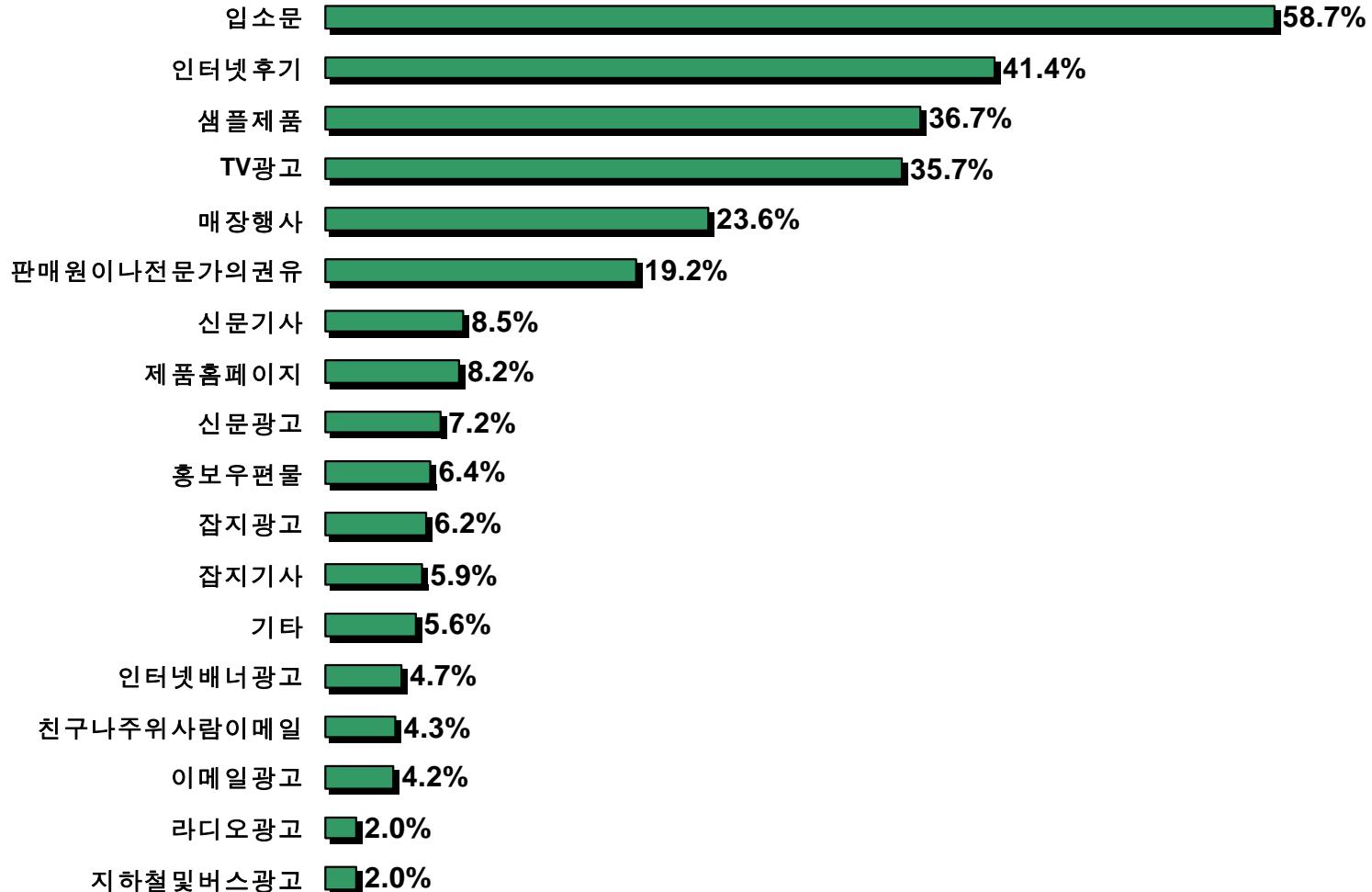
2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

# 관심/흥미



2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

# 구매의사결정



2006. 입소문에 대한 소비자 태도조사 CMC, N=7,401

# 소비자 행동단계별 입소문의 관여도

	인지계기	관심계기	구매계기
TV광고	82.8%	54.6%	35.7%
입소문	54.6%	60.2%	58.7%
인터넷후기	36.6%	36.6%	41.4%
샘플제품	32.2%	33.7%	36.7%
매장행사	27.8%	25.2%	23.6%
신문광고	24.4%	13.8%	7.2%
잡지광고	22.7%	14.2%	6.2%
판매원이나전문 가의권유	18.2%	16.0%	19.2%
신문기사	17.3%	13.3%	8.5%
인터넷배너광고	14.5%	9.3%	4.7%
이메일광고	13.3%	8.1%	4.2%
잡지기사	13.3%	11.1%	5.9%
홍보우편물	12.4%	9.1%	6.4%
제품홈페이지	11.1%	8.6%	8.2%
지하철및버스광	10.5%	6.1%	2.0%
라디오광고	7.4%	4.6%	2.0%
친구나주위사람	5.5%	5.4%	4.3%
이메일	3.6%	3.9%	5.6%



Inus Community Co. Ltd  
서울 강남구 역삼동 627-8

Tel. 569-9910 Fax. 569-5754