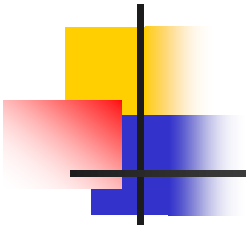
인터넷 쇼핑몰 창업

성 승환

Broadband Media, Inc. 대표



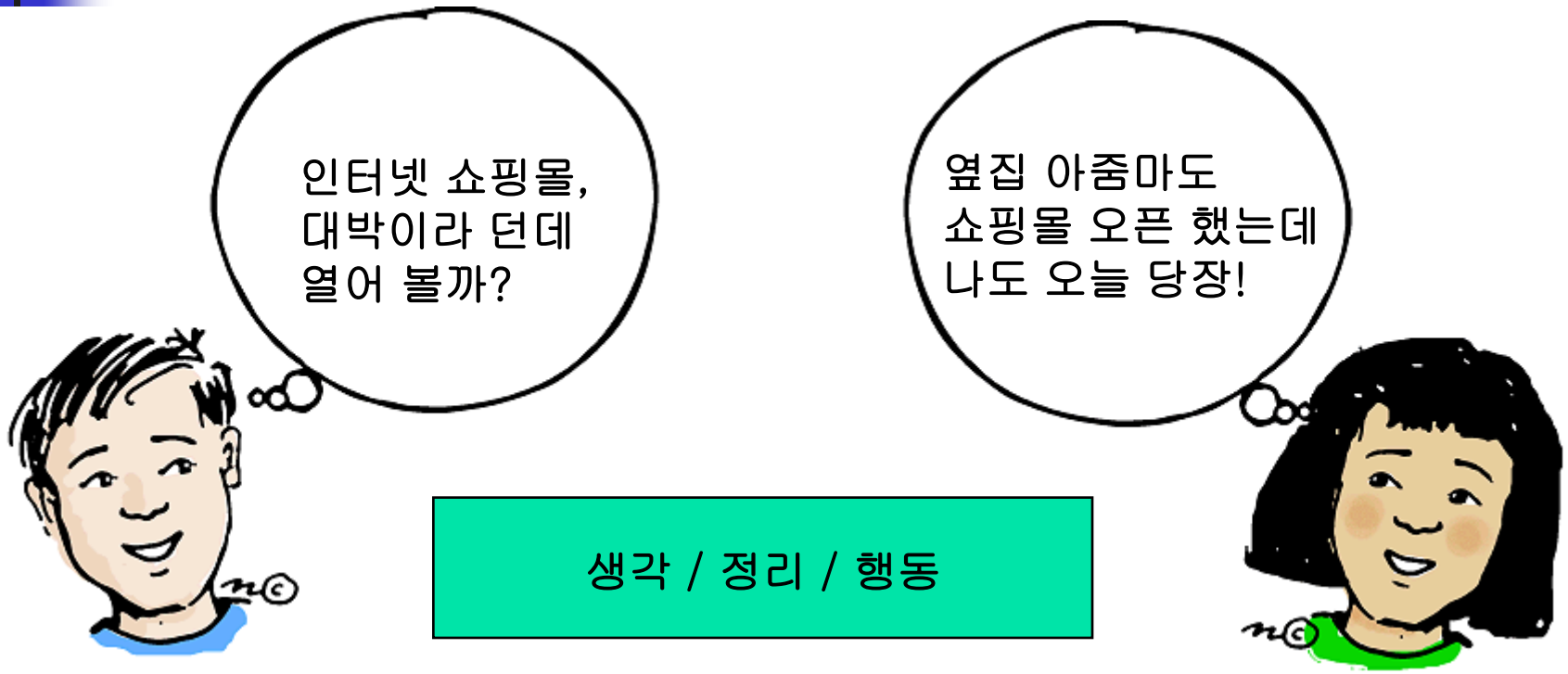
진행 방향

- 이론 정리
- Examples (Edula.com, KiddieToys.com, DropshipToys.com, MiniTrampoline.org, BounceHouse.biz, TopWebHosts.org)
- Workshop 형식으로 실제 운영 체제로 교육
- www.edula.com/download/soojung.pdf

목차

- 인터넷 쇼핑몰 창업 준비
- 쇼핑몰 구축 과정
- 인터넷 마케팅
- 인터넷 마켓 플레이스
- 기타 – 질문과 답변

인터넷 쇼핑몰 창업



인터넷 쇼핑몰 이란?

쇼핑몰이란?
제품 또는 서비스를 결제, 구매하는 활동이 일어나는 웹사이트
쇼핑몰의 종류
+ 입점형 온라인 쇼핑
+ 독립형 온라인 쇼핑

인터넷 쇼핑몰의 종류

입점형

입점형 온라인 쇼핑몰이란 쇼핑몰을 운영하는 사업자가 별도로 존재하고, 제품을 판매하고자 하는 판매자가 쇼핑몰에 입점을 하여 제품을 판매하는 형태의 쇼핑몰을 말한다. 제품이 판매되었을 경우 판매자는 쇼핑몰 사업자에게 일정의 판매 수수료를 지급하고 쇼핑몰 사업자는 쇼핑몰의 마케팅과 운영을 책임지게 되는 방식이 일반적이다. 판매자는 판매 수익이 줄어든다는 점과 제품 등록에 있어 제약이 있는 단점이 있지만 온라인 쇼핑몰 운영과 마케팅에 대한 부담이 없고, 판매에만 집중할 수 있는 장점이 있다.

전문몰

전문몰이란 특정 제품만 전문적으로 판매하는 온라인 쇼핑몰을 말한다. 종합몰에 비해 규모가 상대적으로 적을 수 있으나, 특정 제품에 대한 고객 커뮤니티를 중점적으로 활성화 시킬 수 있는 장점이 있고, 나만의 단골 고객 확보, 메니아 층을 대상으로 한 마케팅 등 집중 마케팅 및 고객 확보가 가능하다는 장점이 있다
소규모 온라인 쇼핑몰 사업자들이 전문몰의 성격을 띄고 있는 경우가 대부분이다.

종합몰

종합몰이란 다양한 종류의 제품을 모두 판매하는 형식의 온라인 쇼핑몰로 주로 입점 형태의 구조를 가지고 있는 경우가 많다. 제품의 종류에 따라 카테고리로 구분하여 수많은 제품들을 한 번에 쇼핑할 수 있다는 장점을 가지고 있으며, 여러 제품의 가격 비교 또한 쉽게 할 수 있다. 또한 사업자의 규모가 크기 때문에 거래에 있어 안정성 및 신뢰성을 더 높일 수 있다는 장점이 있다. 다만 특정 제품만을 봤을 때 전문몰보다 제품의 종류가 적을 수 있으며 전문몰과 가격 비교를 통해 구매를 결정하기를 바란다

독립형

독립형 온라인 쇼핑몰이란 제품 판매자가 직접 인터넷 주소(도메인)를 구매하고 온라인 쇼핑몰 웹사이트를 구축한 후 본인의 브랜드로 제품을 판매하는 형태를 말한다. 독립형 온라인 쇼핑몰은 판매자의 의도대로 쇼핑몰을 구축, 운영 할 수 있다는 점과 입점형에 비해 제품 마진이 높다는 장점이 있으나, 온라인 쇼핑몰 웹사이트의 직접 구축에 대한 비용이 많이 들고 마케팅 비용 또한 많이 들어간다는 단점이 있다.

America's Top 10 Etailers

America's Top Ten Retail Businesses					
Rank	Company	Web Sales Volume	Rank	Company	Web Sales Volume
1	Amazon.com Inc.	$19.2 B	6	OfficeMax Inc.	$3.1 B
2	Staples Inc.	$7.7 B	7	Sears Holding Corp.	$2.7 B
3	Dell Inc.	$4.8 B	8	CDW Corp.	$2.6 B
4	Office Depot Inc.	$4.8 B	9	Newegg.com	$2.1 B
5	Apple Inc.	$3.6 B	10	Best Buy	$2.0 B

- 아마존: Founded 1994, Launched 1995
  1st Net Profit of $5M in 4Q2001 over $2B Sales
- In 2008, $645M profit with over $19B Sales
- 12/15/2008 – 6.3M Orders/day, 72.9 Orders/second

인터넷 몰 소매 특성

- 닷컴 기업들의 수익 기반 취약 – 매출 증대에도 불구하고 손실 증가
- 기업도산및 사업 철수
- 온라인 쇼핑 판매 마진율
- 5% 이하: 27.5%, 6%-10%: 24.8%
- 11%-20%: 27.5%, 20% 이상: 20.2%

인터넷 쇼핑몰 성공 조건

- 좋은 아이템 선정
- 목 좋은 장소-(노출: 마케팅)
- 인테리어-(상품페이지: 사진,포토샵)
- 장사 경험-
  (고객응대,운영능력,단골확보)
- 광고 분석및 대응
- 마인드(열정 : 열심히)

쇼핑몰 창업 준비

쇼핑몰 창업 Overview

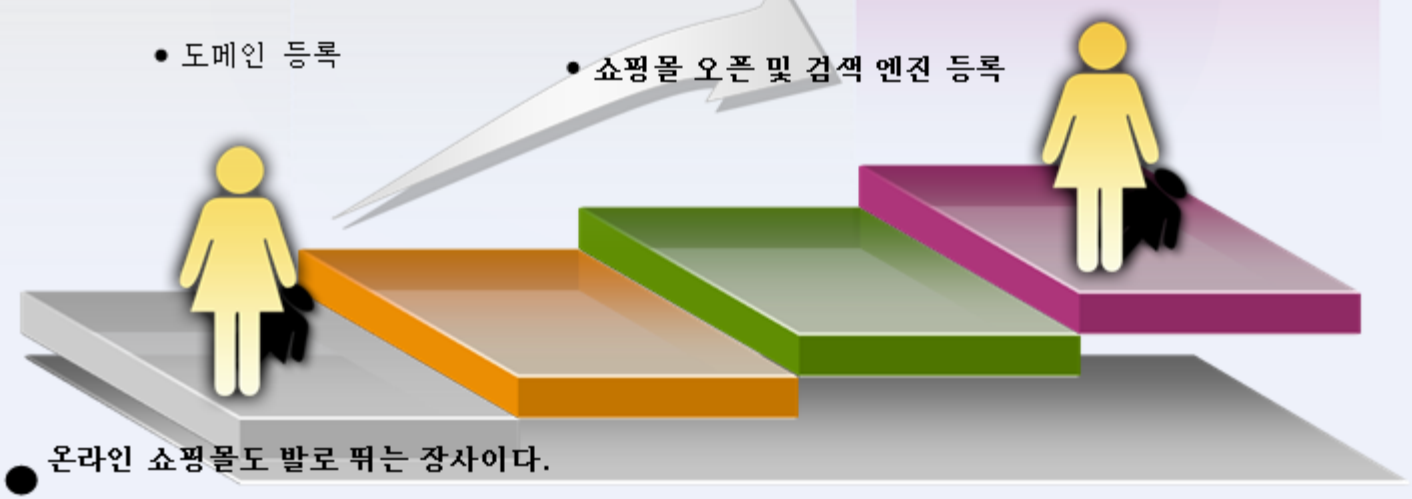
통신 판매업 신고, 사업자 등록증, 부가 통신 사업자 신고

- 창업 진행 과정

- 판매 아이템 선정
- 쇼핑몰 제작 및 웹호스팅 서비스 신청
- 도메인 등록

사업자등록 발급

- 전자 결제 시스템 구축
- 쇼핑몰 오픈 및 검색 엔진 등록



- 온라인 쇼핑몰도 발로 뛰는 장사이다.

컴퓨터 앞에 있을 시간은 업무 시간표를 만들어서 최소한으로 줄이고 발로 뛰어라.

인터넷 쇼핑몰 창업 준비

- 회사 설립
- 사업 계획서
- 아이템 선정 (시장조사/아이템분석)
- 쇼핑몰 구축 방향
- 광고, 마케팅, 운영-경영전략수립
- Execution

회사 설립

- File your business with your State Incorporate, LLC, Sole Proprietorship http://www.cyberdriveillinois.com/
- Obtain Tax ID (EIN), or use SSN http://www.irs.gov
- Obtain State Resale or Reseller Tax ID
- Open a Business Bank Account
- Open a Merchant Account

사업 계획서

- 사업 설명 및 시장 조사 (경쟁자 현황)
- 사업 비용 및 자금 조달
- 쇼핑몰 구축및 컨텐츠 계획 (상품정보, 사진및 기타 정보)
- 마케팅 (홍보및 광고계획, 검색엔진 최적화, 블로그)
- 사업 운영 (아이템 선정및 가격 전략, 유통 계획, 고객 서비스)
- 재정및 사업 전망

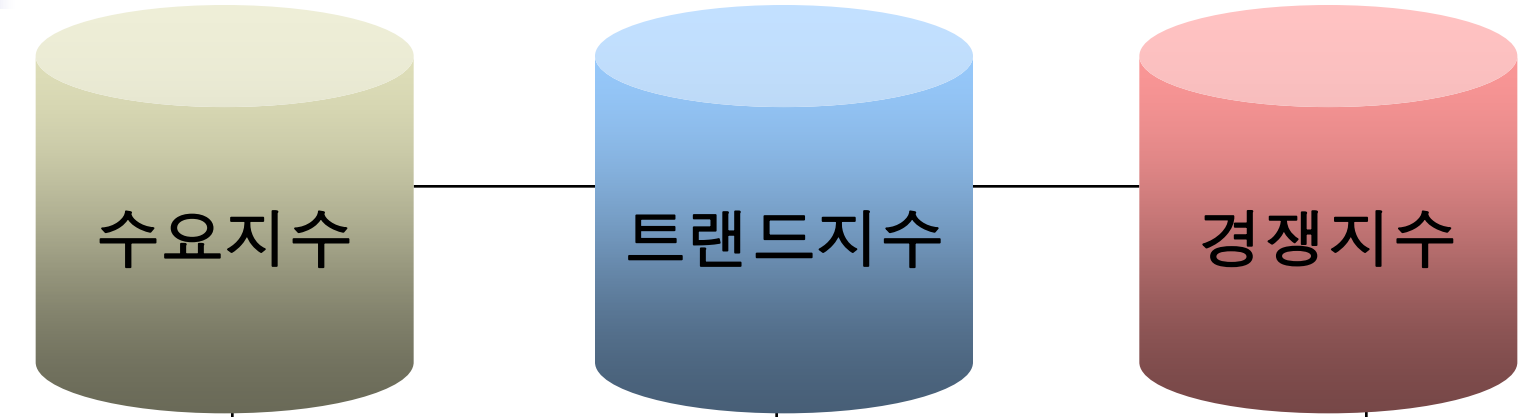
사업 설명 및 시장 조사

- 아이템 선정
- 경쟁자 파악 (구글이나 야후로 검색) Benchmarking
- 시장 조사 (On Going)

아이템 선정

- Industry – 본인이 관심있는 분야
- Item Cost
- Dropship vs. Warehousing
- 제조 업체와 직접 거래하거나 도매 업체와 거래. Middle Man 은 AVOID!
- 인터넷 쇼핑몰을 성패는 아이템 경쟁력에 달여 있다.

아이템 분석 (상품 기획)



많이 판매되는가?
: 시장규모분석

관심이 많아지는가?
장기적(웰빙?)
단기적(시즌,계절?)

경쟁이 얼마나 심한가?
광고비 및 광고업체 수

Product Sourcing

- Dropshipping
- Wholesaling
- Liquidation/Overstock Sourcing
- Importing
- 적절한 아이템 조달을 위해선 위에 Sourcing 방식들을 밸런스있게 사용
- 적절한 Sourcing 을 위해서 Wholesale Directory, Dropship Directory 를 이용하거나 Industry Tradeshow 에 참석하는 방법이 있다.

Dropship vs. In-House

- Dropship 이란 무엇인가?
- Dropship 장점과 단점
- Dropship 을 해서 수익을 낼수 있을까?
- Warehousing 장점과 단점
- Hybrid

사업 비용및 자금 조달

- 인터넷 쇼핑몰은 소자본으로 시작할수 있다는 장점이 있다.
- 물건 구매 자금 능력 갖추기
- 광고 자금 조달 능력

쇼핑몰 유머

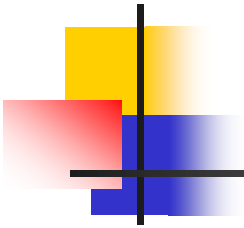
상품분석평(173개) 상품 분석평은 구매완료 후 [수취확인]에서 작성하실 수 있습니다. 이전 다음

번호	상품평	게시자	게시일	추천여부
88012973	[영국 오스모왁스] 영국 최고의 명품왁스/클레..	flu**	2008-03-22	적극추천
87494095	G마켓봄맞이대축제	CKO****	2008-03-19	적극추천
87328174	안써봤지만 좋아요	nar*****	2008-03-18	적극추천
86999756	와~좋은데요	ksy****	2008-03-14	적극추천
86992907	왁스가 이럴줄이야 좋습니다 너무	don*****	2008-03-14	적극추천
86977430	내용물이 생각보다 작내여	haw****	2008-03-14	적극추천
	그래도 잘쓰고 있어요 향도 좋고 해서 잘쓸께요 음료수딸려온게 잘마셨어요			
	[관리자] 매직헤어를 찾아주셔서 감사드립니다~고객님 사은품은 샴푸와 모발영양제앰플인데 무엇을 마시셨는지요? 음료수는 보내지 않았는데요... 행복하고 즐거운 하루되셔요^^* (2008-03-15 오후 12:57:55)			
86833344	잘받았습니다~	cho*******	2008-03-13	적극추천
86726313	만족합니다	chu*****	2008-03-13	추천
86626051	사은품 좋네요 ㅎ	cs0**	2008-03-12	적극추천
86619091	[영국 오스모왁스] 영국 최고의 명품왁스/클레..	ac3***	2008-03-12	적극추천

쇼핑몰 구축 과정

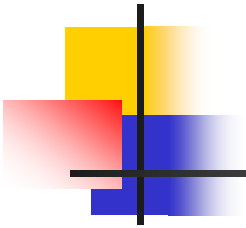
쇼핑몰 구축

- 도메인 이름 등록 (i.e. edula.com)
- 웹 호스팅 등록
- 쇼핑 카트 선정
- 패이먼트, 머첸트 어카운트 선정
- 패이먼트 게이트웨이 선정
- SSL Certificate 설치 (Secure Checkout)
- 인테리어-(상품페이지 : 사진,포토샵)



도메인 이름 등록

- .COM, .NET 또는 .BIZ 상위 도메인 이름
- 짧고 기억할만한것으로 도메인 이름에 원하는 Keyword 가 들어가 있으면 좋음
- 가격은 연 $8 - $35 정도 (사용 권한)
- 원하는 이름이 없을경우 Premium 가격으로 구입



웹 호스팅

- 이 커머스 웹 호스팅
- 연 $50 - $200
- Static IP Address, SSL 설치
- 데이타 베이스 공간
- 웹 스토레지 공간
- 웹 Traffic 허용양
- Reliability, VPS & Dedicated Hosting

머첸트 어카운트

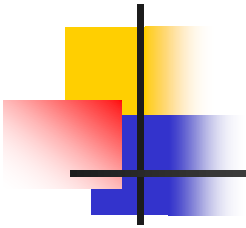
- Transaction Fee
- Discount Rate for Qualified, semi-Qualified, and Non-Qualified.
- Monthly Fee
- Processing Limit
- Reserve (Hold) for high volume store

인테리어

- 상품 제목
- 상품 설명
- 상품 그림및 리뷰
- 고객 서비스를 크게 줄일수 있는 요소

패이먼트 옵션

- 크래딧 카드사용을 위해서는 머첸트 어카운트가 필요하다 (VISA, Master)
- Discover, American Express 머첸트 어카운트는 별도로 구입
- Paypal (Ebay Company)
- Google Checkout
- Amazon Checkout
- 외, Check, Money Order, PO, 등등…



패이먼트 게이트웨이

- Authorize.net
- Paypal
- Google Checkout
- 2Checkout
- Bluepay
- CDGCommerce
- Worldpay 등등...

Security

- SSL Certificate (연 $20 - $800)
  * Standard SSL
  * EV SSL – Green Address Bar
- Static IP Address
  * SSL 설치를 위해선 Static IP 주소 필요
- 1년, 2년, 3년 …5년 기간 설치

인터넷 마켓 플래이스

아마존, 이베이, 외 다수 (입점형)

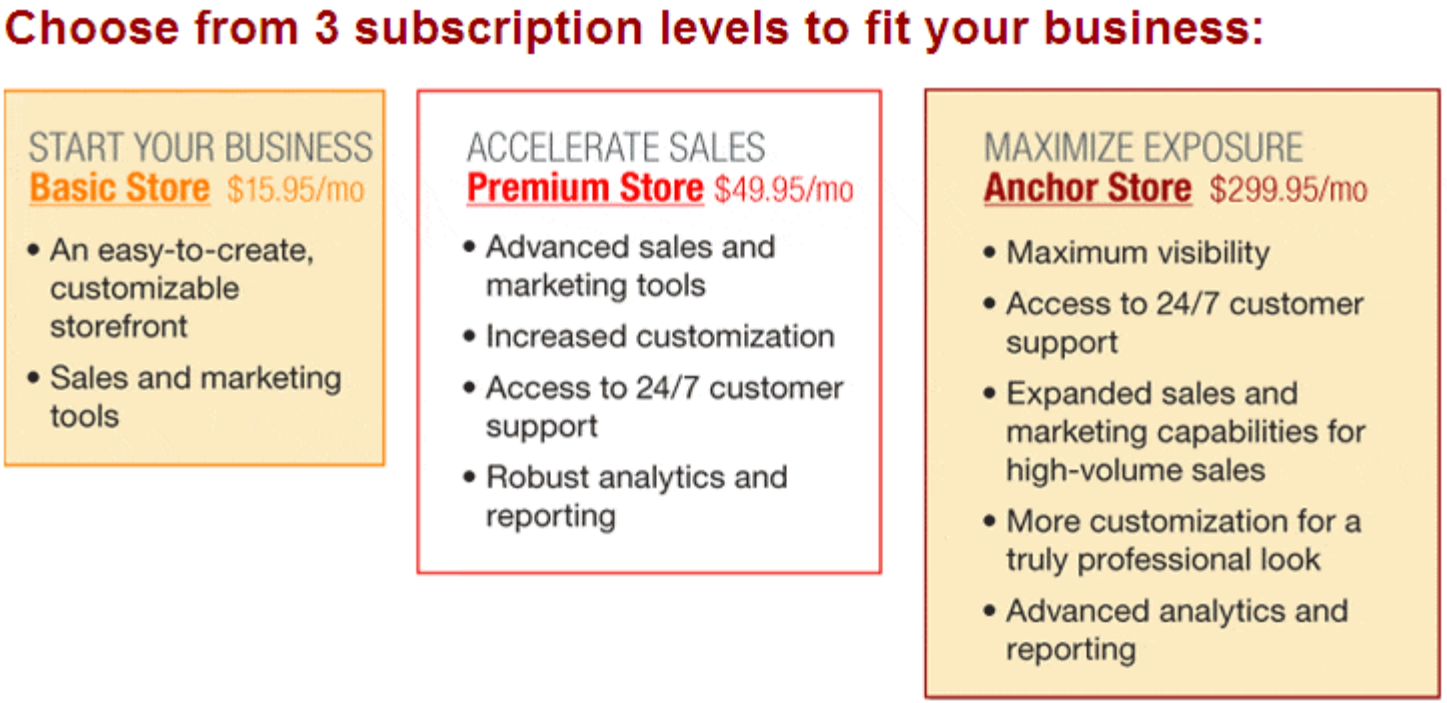
Marketplace Seller (입점형)

- Amazon
- Ebay
- Buy.com
- … 외 기타 사이트들

아마존 마켓플레이스

- 아마존에서 물건 판매
- 월 $40 기본료
- 무제한 물건 등록
- 판매가의 15% 수수료
- 크래딧 카드는 아마존에서 대행함으로 수수료나 Fraud 문제 없음

이베이 옥션



- 옥션 스타일 리스팅
- Listing Fee + ~5% 수수료

쇼핑몰 유머 (2)

번호	상품평	게시자	게시일	추천여부
28215460	넘 맛나고 조아용~ ㅋㅋ	parksw777	2006-09-08	적극추천
28208473	가격대비 만족상품입니다.	msj21	2006-09-08	추천안함

오늘 주문하면 내일 모레옵니다.
스티로폼박스에 얼음팩큰거 하나 넣어서 새우는 2상자에 나누어 옵니다.
소금구이로 먹었는데 아주 괜찮습니다.
1000원 할인해서 택배비포함 15000원줬으니 결국 개당 300원꼴인데
아주 훌륭합니다.

어라? 방금 성의있게 작성해 달라는 창이 뜨는군요.
성의있게 써달라는 창이 상당히 불쾌하군요.
이만하면 성의있지!
고객한테 성의있게 써주십시오라고 명령조로 말하는
네놈이 더 성의가 없구나
어찌 고객을 대하는 태도가 그모양인가!
클릭했는데 또 성의있게 써달라고 나오는군요.
한번만 더 성의있게 쓰라고 나오면 추천안함을 누를테닷.

또 성의있게 쓰라고 나오네
이거 환장하겠네.
대하와 생명연장에 관한 논문을 써야 성의있게 쓴건가?

인터넷 마케팅

구글, 야후, MSN 스폰서 광고
가격비교 광고
이메일 광고
제휴 마케팅

마케팅 전략

- 성공의 기본 원리
- 구매 패턴 알기(후기의 힘)
- 효자 만들기(8:2의 법칙)
- 단골 만들기(재 구매 및 묶음구매)

쇼핑몰 판매 효율 지표들 (IBM T.J. Watson 연구소)

- Look-to-Click Rate
- Click-to-Basket Rate
- Basket-to-Buy Rate
- Look-to-Buy Rate

인터넷 광고

- 지속적으로 광고 공부(야후,구글,**MSN,Shopping Comparison,Affiliate** 정도)
- 광고 후 반드시 로그분석 필수(로그분석-방문자,매출)
- 광고는 사이트 구축 후 일정기간 후에..경쟁사 벤치마킹
- 장기간 관리해줄 수 있는 대행 이용도 고려..
- 옥션 오픈쇼핑 **=> cpc =>**비딩광고
- 계절별,요일별,시간별 열고 닫음
- **Content Match**

Google, Yahoo & Bing

- **PPC – Pay Per Click**
- 기초:광고 초기에는 **1**일 한도 설정 /대표키워드 보다는 세부키워드
  키워드당 **CPC 200**원이 넘지 않는 한도에서 초기 연습..

1.광고평가지수 **=>** 키워드 **=>T&D(**제목과 설명**) =>** 클릭률
:광고문구가 정확해서 얼마나 클릭이 되는지**..(**정확도가 중요**)**
2.키워드그룹핑**=>**정확한 그룹구성**=>**평가지수 상승
3.광고문구 최적화**=>1**개 키워드에 다양한 **T&D**작성**(3**개 이상**)**
4.키워드삽입 **=>**해당키워드를 타이틀에 꼭 삽입**(**굵은 글씨**)**
5.랜딩페이지 **=>**키워드와 직접 연관있는 페이지로 연결**(**메인말고..**)**
6.제외단어설정**=>**초기에는 기본만..확장시에는 제외단어 삽입
7.컨탠츠매치**=>**초기에는 말고..지출규모와 아이템에 따라..추후

가격 비교 사이트

- Nextag
- Bizrate (Shopzilla)
- Shopping (Ebay Company)
- Smarter
- Pricerunner
- Sortprice
- Google Base - FREE
- Yahoo Shopping
- Price Grabber

이메일 광고

- Constant Contact, Icontact, & etc.
- 3rd Party 대행
- 특별 이벤트 광고 – Back to School, Labor Day, Thanksgiving, Black Friday, Cyber Monday, Christmas, New Years Day, Valentines Day, Mothers Day, Independence Day 등등…
- 스팸 Blacklist 조심

제휴 마케팅

● 수익 창출

● 공동 프로모션

공동 이벤트, 브랜드공동 판매전략
양사에 공동 이익을 위한 제휴

● 컨텐츠 공유

운세, 인물정보, 만화, 날씨 등
전문화된 컨텐츠 공유

● 제휴 매체사 이용

아일라이크클릭 인터리치 등
머천트와 어플리케이션을 중개
광고 프로모션 상품판매 수익

● 홍보 및 판매 지원

쇼핑몰 가격비교, 판매 프로모션

● 입점 제휴 방식

지식쇼핑 가격비교 사이트 입점
전문 쇼핑몰의 대형쇼핑몰 입점

● 회원 가입 유치

공동 쿠폰 포인트제 , 배너교환 등

기타 광고

- 배너 광고
- 콘텐트 광고
- **SEO – 검색 엔진 최적화**
- **Key to Success: Targeted Marketing!!!**

광고의 기본 원리

- 8:2 의 법칙
- 노출
- 리뷰, 댓글

8대 2의 법칙

- 주문량의 80%는 전체 제품의 20%에 몰려있다.
- 상위**20%**가 전체 **80%**의 매출과 수익을 가져간다.
- **1**년 전체매출의 **80%**는 **20%** 기간 동안 발생한다
- 전체 매출의 **80%**는 **20%**의 소비자에게서 발생한다.

노출

- 광고 : 비용
- 홍보 : 시간, 노력
- 검색엔진: 최적화
- 서치 결과에 원하는 키워드가 **10**위안에 몇개나 있는가**?**

리뷰, 댓글

* 인터넷 쇼핑시 뭘 믿고 사는가?
1.댓글/사용후기 **: 60%**
2.제품설명이 믿을만한가**: 30%**
3.사은품**: 7%**
4.배송, 결재방법**: 3%**

*사고싶은 물건에 대한 정보는 어디서 구하는가?
1.인터넷으로 관련 댓글을 뒤져봄**: 55%**
2.친구나 지인**: 20%**
3.신문**/tv/**기사검색**: 18%**
4.오프라인 매장가서 직원에게 물어보고**: 7%**

손님들이 댓글을 달수 있도록 **Reminder Email,** 사은품 증정**!!**

검색 엔진 최적화

- 검색결과의 상단에 노출될 수 있도록 특정 검색엔진의 검색조건에 적합한 형태로 사이트를 구성하는 전략
- 연관 키워드를 찾는다 = 초기엔 적정한 조회수에서 점차 큰..

  제목에 키워드를 넣는다. **2**회정도 반복
  본문에 처음으로 나오게 쓴다.
  여러번 나오게 쓴다. **7**회 정도
  큰 글씨, 굵은 글씨, 다른 색 등 글씨체 강조, 사진 있으면 더욱 좋다
  사람들이 많이 보면 좋다. 자주 눌러라
  사람들이 많이 인용한다면 좋다.
  글을 꾸준히 자주 올린다.텍스트 위주로..
- 검색 결과 **1**위는 검색 결과 **10**위보다 **8**배 이상의 잠재고객 유치 효과가 있다.
- **30**위권(**3**페이지) 밖에 등록될 시, 홈페이지가 조회될 확률은 **1%** 미만이다.

광고 ROI 분석 (KEY to Success)

- 클릭수, **CPC, Fee, # of Sales, Sales Total, % Mkting, Conv**
- **CPC – Cost Per Click (i.e. $0.25 per click)**
- **% Mkting – Amount spent to make a sale (lowers profit)**

Sort by: Date	Sort by: Clicks	CPC Rate ($)	Fee ($)	No. of Sales*	Sales Total ($)*	% Mktg*	% Conv*	Cost per Order*	AOS*
Total:	241		$60.25	7	$812.04				
Avgs:	120	$0.25	$30.13	3.5	$406.02	7.42%	2.90%	$8.61	$116.01
Aug-04-2009	227	$0.25	$56.75	5	$569.22	9.97%	2.20%	$11.35	$113.84
Aug-03-2009	14	$0.25	$3.50	2	$242.82	1.44%	14.29%	$1.75	$121.41

Product	Clicks	Fee ($)	No. of Sales*	Sales Total ($)*	% Mktg*	% Conv*	Cost per Order*	AOS*	Seller Part Number**
Lenovo IdeaPad S12	13	3.25	0	$0.00	-	0.00%	-	-	
Dell Inspiron 15 15.6" Notebook	8	2.00	0	$0.00	-	0.00%	-	-	
HP Officejet Pro 8000	8	2.00	1	$199.90	1.00%	12.50%	$2.00	$199.90	
Pentax K2000 SLR Digital Camera	7	1.75	1	$183.88	0.95%	14.29%	$1.75	$183.88	

사업 운영

Product Sourcing,

유통 계획, Fulfillment,

고객 서비스

사업 운영

- 아이템 선정및 가격 전략
- 경쟁자 분석 (On Going)
- 마케팅 분석
- 유통 계획
- 고객 서비스

물류및 고객 관리

- Cross Sell, Up Sell 실시
- 재구매 유도를 위한 이벤트 및 프로모션, 쿠폰, 이메일
- 차별화를 해라
  정확한 배송 정보, Order Status, 멀티 미디어 기능 추가
- 고객관리, DB 관리, 구매관리, Feedback

Fulfillment

- Dropshipping
- Warehousing, Fulfillment Center
- Dealing with backorders
- UPS (No PO Box Delivery)
- FedEx (No PO Box Delivery)
- USPS
- DHL (Fading Out)

고객 서비스

철저한 고객관리 및 A/S

주말 및 공휴일에도 지속적으로 제공되는 1:1 고객 서비스

인터넷 쇼핑몰의 특성인 24시간 운영에 따른
쇼핑몰 운영자의 문의에 대해 주말에도 게시판을
통해 담당자가 직접 응대, 처리함

상담 전문팀 구성으로 1:1 고객 응대

10명의 전문 운영, 상담 요원이 각각의 쇼핑몰에 쇼핑몰 구축, 운영에 대한 지속적인 서비스를 실시

- 서비스 콜을 최대한으로 줄여라!!!

반품및 환불

- Factory Defect
- Shipping Demage
- Description Mismatch
- Delivery Timeline Miss
- Dealing with difficult Customers
- Obtain RMA Request, Restocking Fee
- RESELL ON EBAY!!

재정및 사업 전망

될성 부른 나무는 떡잎부터
알아본다

Setup Timeline

- 월 $100K 매출 목표
- 일 1000 방문자, 일 주문건수 목표
- 월 $$$ 순 이익 목표
- Conversion Improvements
- Ad $/Sale Improvements
- BE REALISTIC!!

인터넷 쇼핑몰 주의점

- 상품설명 업데이트, 가격 업데이트
- Credit Card Fraud – 크래딧 카드 Fraud 가 발생했을 경우 책임은 손님이 아닌 Merchant 가 진다.
- International Shipping/Customs Duties
- 욕심은 금물 – 열심히 공부하고 노력하는 것이 좋은 결과를 얻을수 있다.

기타 - 질문과 답변

수강생 특별 혜택

- 단독형 쇼핑몰 ($400)
- 머첸트 어카운트 셋업
  (크래딧 카드 프로세싱)
- 패이먼트 게이트웨이 셋업
- SSL Certificate 셋업 (1년)
- 웹 호스팅 (1년)

감사 합니다

수고 많았습니다

손좀 떼 주실래요?

연애를 하던 남자와 여자.
만난 지 한 달이 되는 어느날 밤,

데이트를 끝내고 여자네 집 대문 앞에 섰다.

며칠 전부터 눈치만 보던 남자가 작심하고

오늘이야말로 키스를 하겠다고 수작을 건다.

남자 : 손으로 '팍' 대문 옆 벽을 치며 여자를 품안으로 끌면서... 오늘은 키스해주기 전엔 못 들어가!!

여자 : 안돼요, 집에 엄마 아빠 다 계신단 말야~

남자 : 아무도 안 보는데 어때..?

여자 : 그래두~

남자 : 딱! 한 번만 하자.

여자 : 아이~ 안 된단 말야.

남자와 여자는 30분이 지나도록 실랑이를 벌이고 있었다.

그때 갑자기 대문이 '덜컹' 열리더니 여자의 동생이 나왔다.

"언니! 아빠가 그냥 한번 해주고 빨리 보내래!"

그리곤 남자를 째려보며 여동생이 한마디 했다.

"아저씨!...제발~ 우리 집 인 터 폰 에서 손 좀 떼 주실래요?!!"