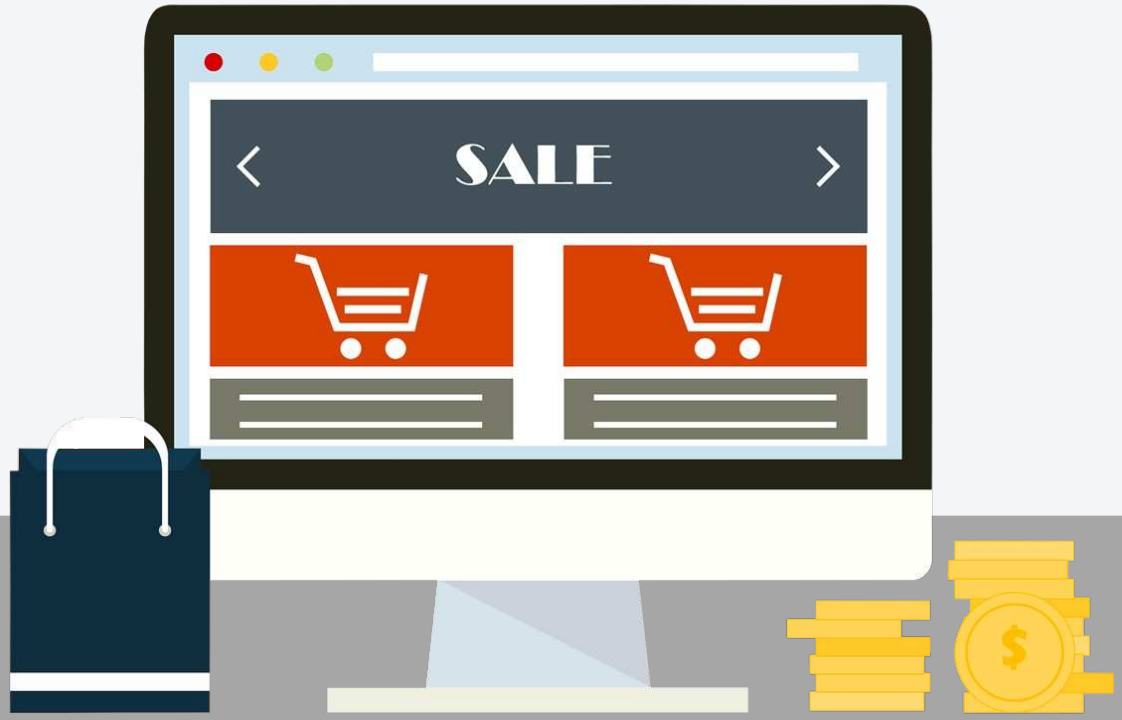
온라인 마켓 (E-Commerce) 시작하기

- 교육 주최 : 중소기업중앙회 리더스아카데미
- 교육 강사 : ㈜지너스인터내셔널 박제영 대표



박제영 대표

현 지너스인터내셔널 대표

현 국내 · 해외 E 커머스 스타트업

현 삼성전자 B2B 공식 파트너사

현 E- 비즈니스 운영 · 관리 전문 강사

2015 국내 · 해외 E- 커머스 창업

2016-2017 네이버 쇼핑 전체 카테고리 & 연령 기준 , 최다 판매 다수 기록

2016 순천우체국과 함께하는 온라인 유통 · 판매 특강

2017 제 1 기 순천 신대 온라인 창업스쿨 교육과정 강의

2017 순천 YWCA 온라인 스타트업 특강

2018- 로레알 코리아 케라스타즈 판매 채널 런칭 관리

2018 순천 YWCA 로컬푸드 온라인 마케팅 과정 교육

2017- KBIZ 중소기업중앙회 주최 '리더스 아카데미' 강연진

2021- 뷰티브랜드 ' Abecede' 런칭



온라인 유통 · 판매 , 나는 어떤 유형일까 ?



나의 **창업 목적** , 나의 **강점**과 **약점** , 나의 **환경**과 **기회**를 알아야 한다 .

온라인 유통 · 판매 과정



다양한 온라인 판매 채널


온라인 판매채널
오픈 마켓
지마켓
11 번가
네이버
옥션
인터파크
소셜 커머스
쿠팡
위메프
티몬
종합 쇼핑몰
CJ 몰
SSG
GS 샵
현대몰
SNS
블로그
페이스북
카카오스토리
인스타그램
네이버 밴드
자사몰
고도몰
카페 24
해외 오픈마켓
아마존
타오바오
큐텐
라자다

국내 온라인 쇼핑 , 네이버를 주목하라

국내 검색포털 1 위

- 국내 포털 점유율
- 80%
  쇼핑하기 전에
  네이버에서 검색부터 !

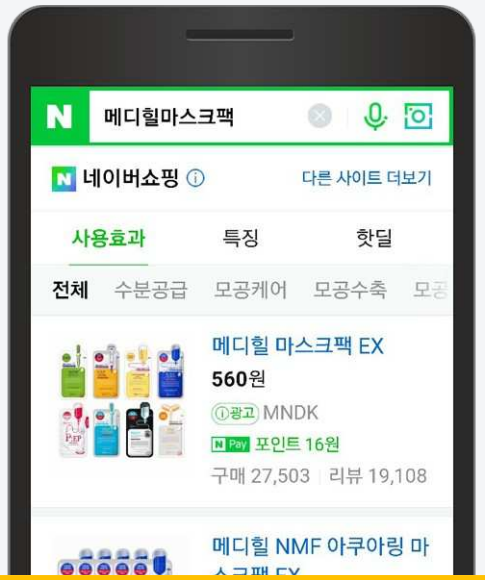
쇼핑 - 스마트 스토어

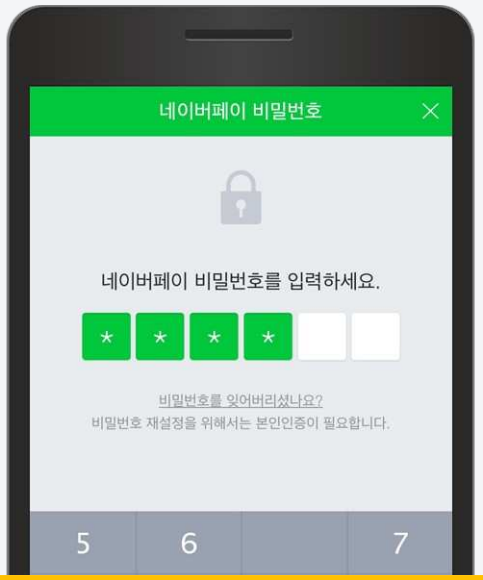
- 네이버 쇼핑 플랫폼
- 6% 의 저렴한 판매 수수료
  (오픈마켓 평균 11.6%)

결제 - 네이버페이

- 간편결제 이용자수 1 위
- 비밀번호만 누르면 결제 포인트 적립





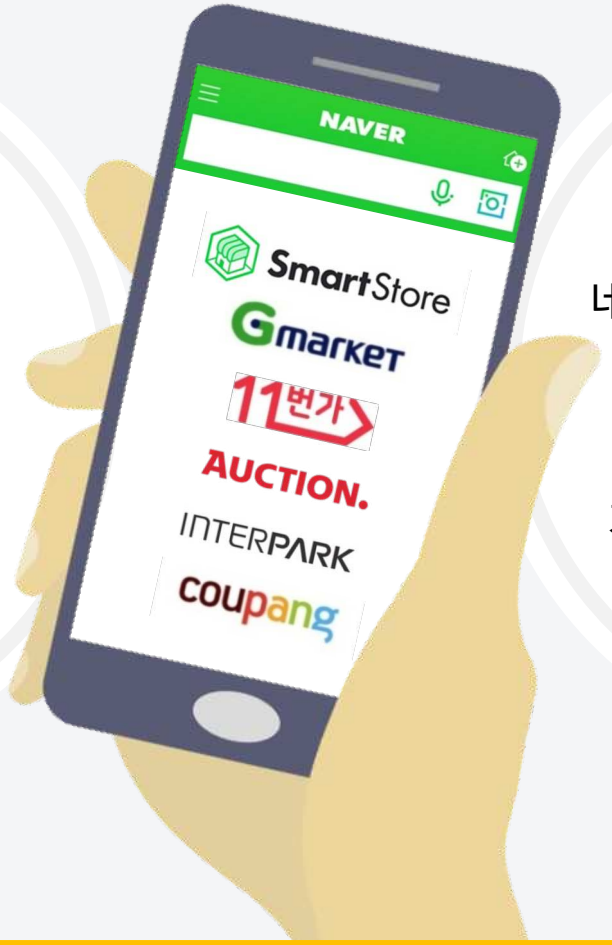


강력한 검색기반을 통해 **강력한 온라인 쇼핑 채널 강자**로 부상

국내 온라인 쇼핑 , 네이버를 주목하라

오픈마켓에서 쇼핑하기 전에
네이버에서 최저가 검색 및
블로그 · 카페 리뷰 검색

전체 검색어에서
쇼핑 관련 키워드가
30% 이상의 비중을 차지

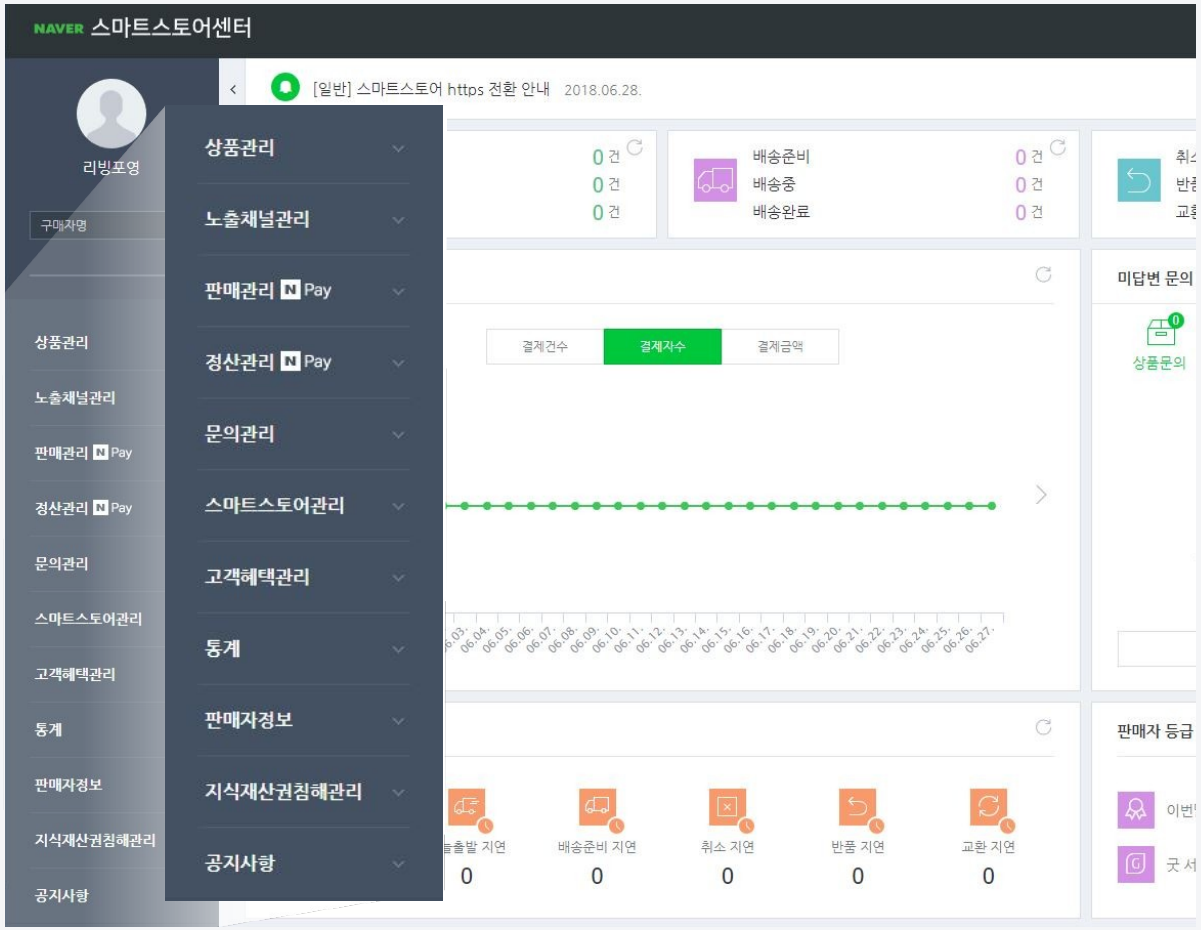


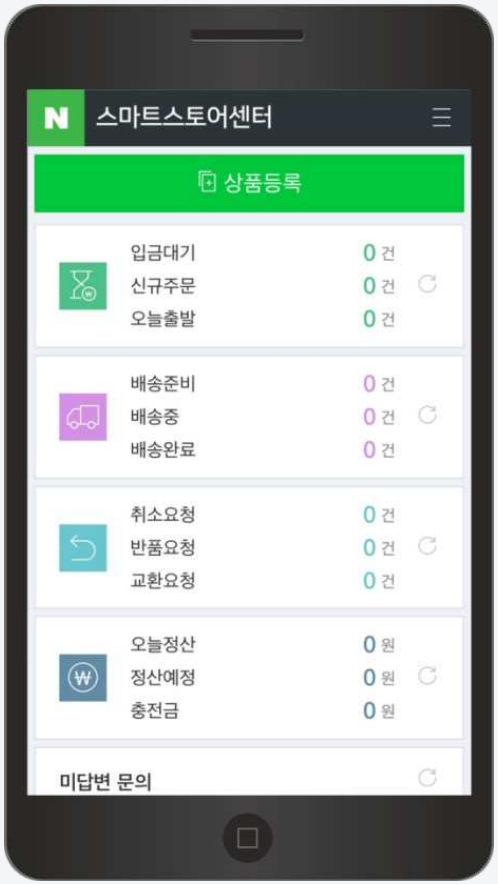
오픈마켓 거래액 中
네이버 쇼핑을 통해 유입되는 비율
2~30% 대까지 증가

가격비교 뿐만 아니라
기존 오픈마켓 가격을 할인판매

네이버 검색을 통해 오픈마켓에 접속

판매자가 네이버에 진출하는 방법

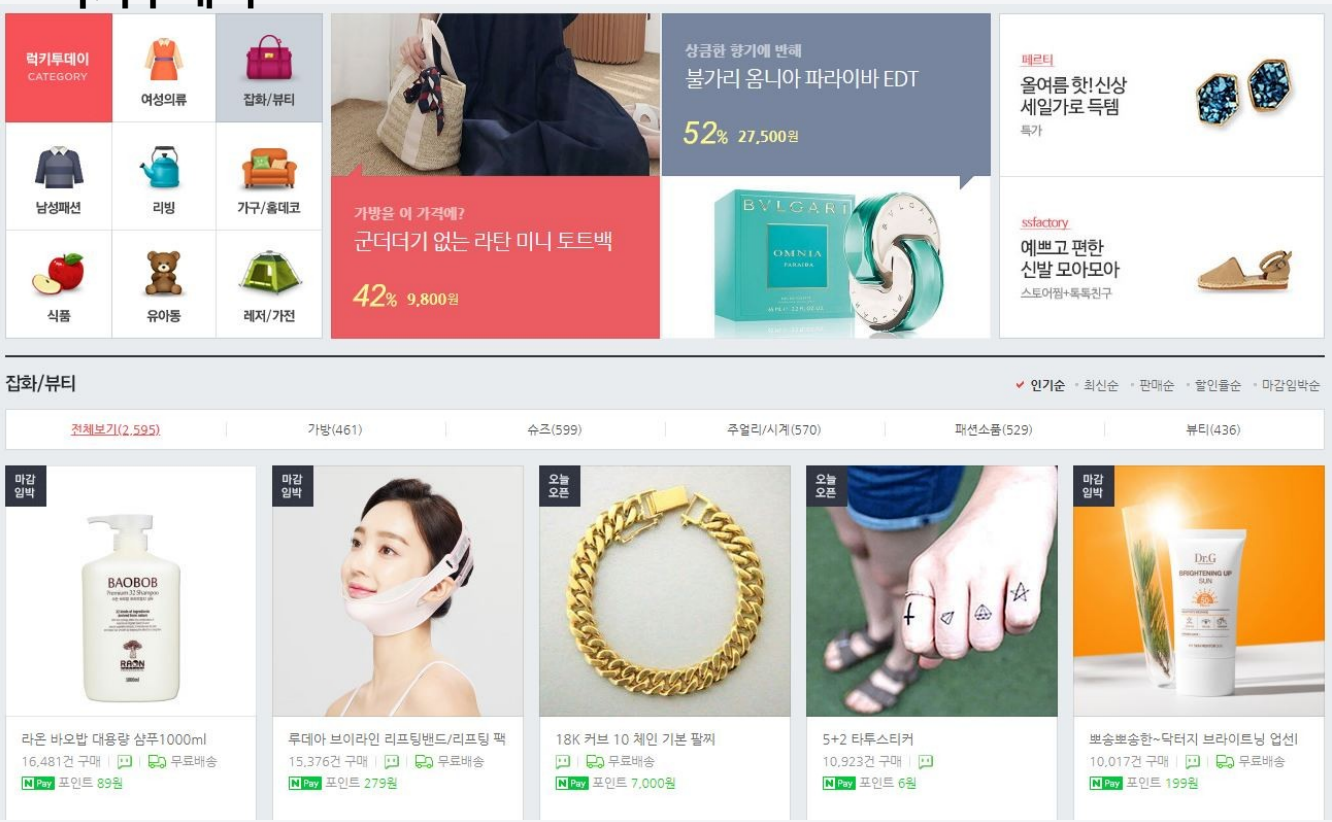




네이버 스마트스토어는 **2~6% 의 저렴한 판매 수수료**를 지불하는 오픈마켓 입니다 .

판매자가 네이버에 진출하는 방법

네이버 쇼핑의 핫딜 서비스 -
럭키투데이

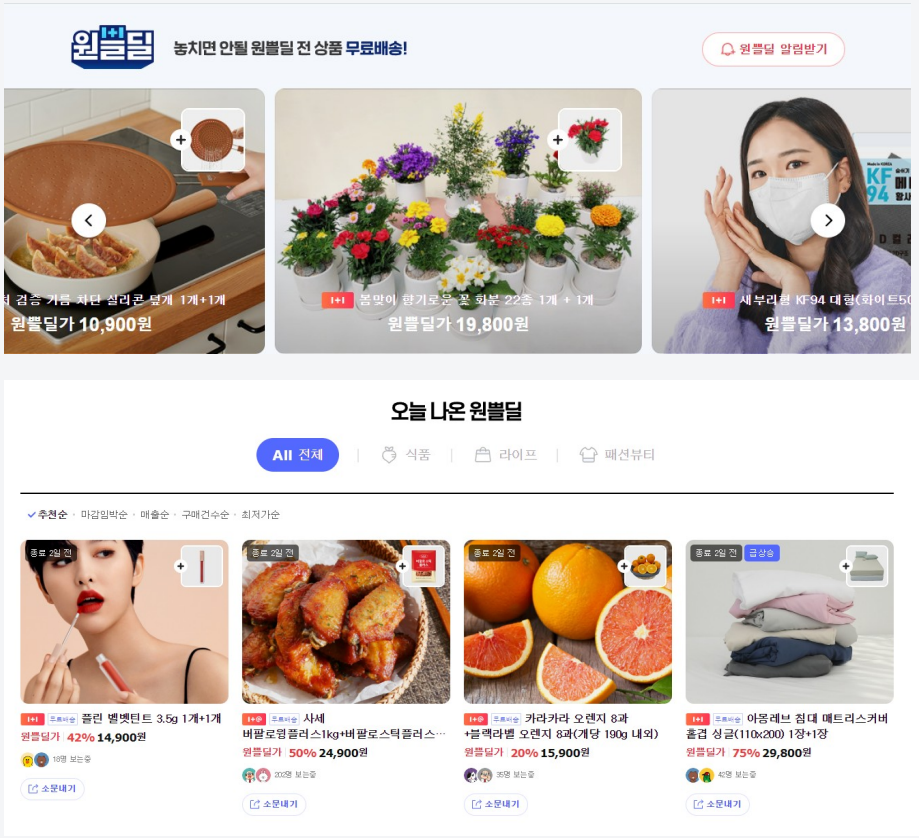


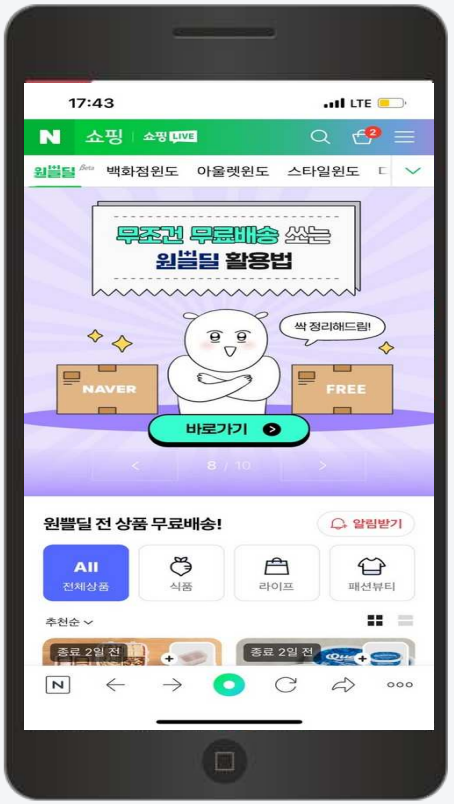


네이버의 **다양한 페이지**에 **무료**로 **노출**하여 상품을 판매할 수 있습니다 .

판매자가 네이버에 진출하는 방법

네이버 쇼핑의 핫딜 서비스 - **원쁠딜**





네이버의 **다양한 페이지**에 **무료**로 **노출**하여 상품을 판매할 수 있습니다 .

네이버 입점 시 필수 구비 서류

- 사업자 등록증 사본 1 부 (발급일 1 년 이내)
- 대표자 / 사업자 / 법인 명의 통장 사본 1 부
- 대표자 / 법인 인감 증명서 사본 1 부 (발급일 3 개월 이내)

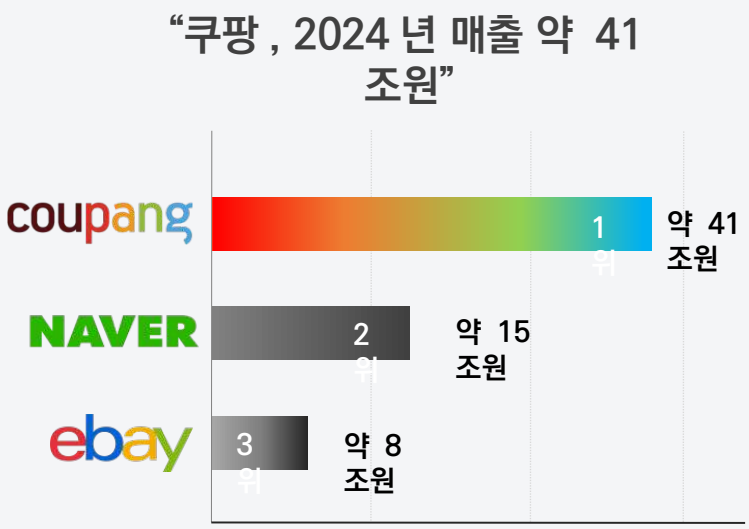
* 해당하는 경우 제출

* 사업자로 스마트 스토어를 이용하기 위해서는 통신판매업 서류 제출은 필요하지 않으나 신고는 필수 입니다 .

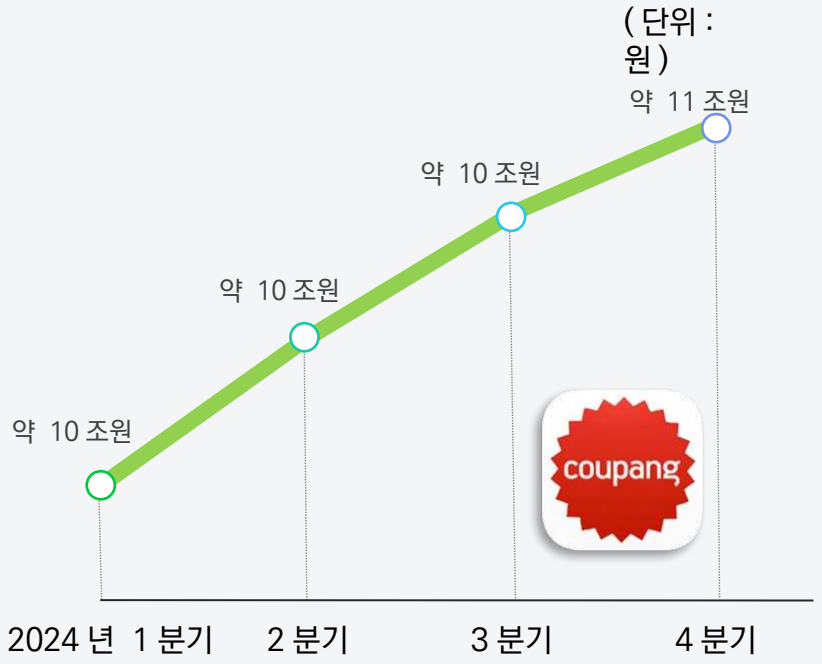
국내 온라인 쇼핑 , 쿠팡을 주목하라

2024 년 국내 오픈마켓 거래액 순위

(단위 : 원)



쿠팡 월평균 거래대금 추이



국내 오픈마켓 거래액 1 위의 판매 채널로 많은 소비자들이 이용하고 있는 것을 확인 할 수 있으며 해당 오픈마켓 입점시 더 **많은 판매를 유치** 할 수 있습니다 .

국내 온라인 쇼핑 , 쿠팡을 주목하라





쿠팡은 **4~10.9% 의 판매 수수료**를 지불하는 오픈마켓 입니다 .

판매자가 쿠팡에 진출하는 방법

쿠팡은 **16 가지의 세분화된 카테고리**로 구성되어 있어
명확한 구매 목적을 가진 **구매자에게 편리하게 접근** 할 수 있습니다 .





판매 제품을 보다 더 자세히 분류하여 판매 할 수 있도록 구성되어 있다 .

국내 온라인 쇼핑 , 쿠팡을 주목하라

쿠팡 마켓 플레이스 입점 시 필수 구비 서류

- 사업자 등록증
- 통신판매업 신고증
- 통장사본
- 채권포기 확약서 (공동대표인 경우)
- 채권포기자의 인감증명서 (공동대표인 경우)

* 제출 서류는 입점 과정에서 필요할 경우에 쿠팡 측에서 요청을 하며 최초 입점 시에는 필요하지 않습니다 .
* 모든 서류는 온라인 첨부가 가능합니다 .

새롭게 떠오르는 신흥강자 , 카카오커머스

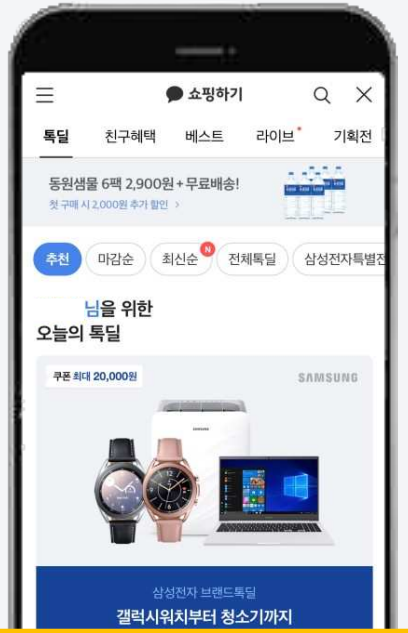
메신저를 이용한 선물

- 간편한 전달 방식으로 소비자 선호도 1 위
- 용도에 따른 제품 추천



쇼핑 – 쇼핑하기

- 카카오톡 쇼핑 플랫폼
- 톡딜을 이용한 판매 상품 추천 및 유입 가능



결제 – 카카오페이

- 간편한 결제 방법
- 비밀번호만 누르면 결제
- 리워드 적립 (포인트 형식)



모두가 사용하는 **메신저를 이용한 쇼핑 채널**로 새롭게 떠오르는 신흥강자

새롭게 떠오르는 신흥강자 , 카카오커머스

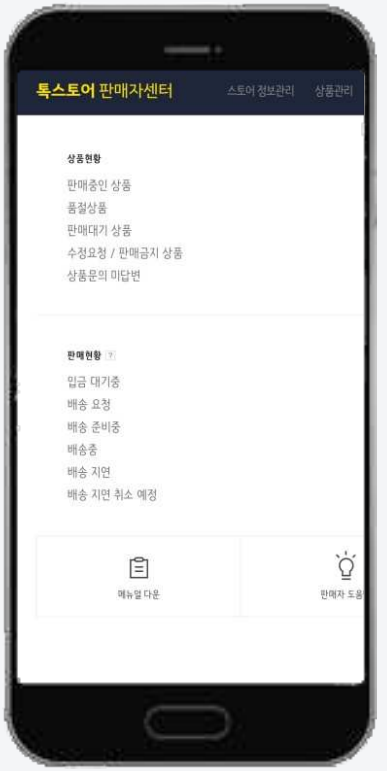
쇼핑 라이브를 통하여
보다 더 현실감 있는
제품 소개 가능



모두가 사용하는 메신저를 통한
판매 채널로 많은 사용자 보유

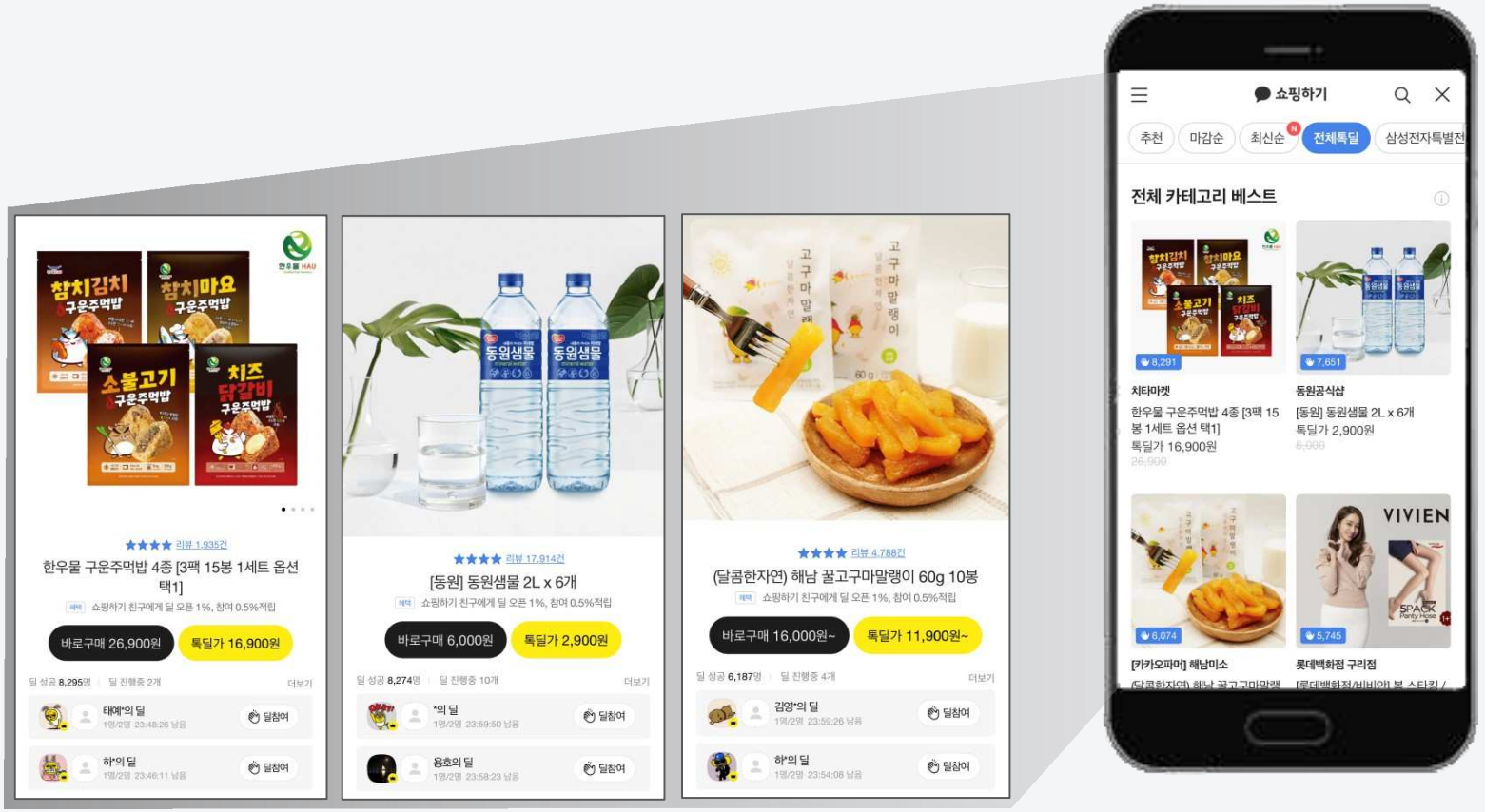
판매자가 카카오톡스토어에 진출하는 방법





카카오톡 스토어는 모바일에 특화되어 있는 오픈마켓 입니다 .

판매자가 카카오톡스토어에 진출하는 방법



카카오톡 쇼핑하기 톡딜 카테고리에 노출시켜 상품 구매량을 늘릴 수 있습니다 .

판매자가 카카오톡스토어에 진출하는 방법

카카오 톡스토어 입점 시 필수 구비 서류

개인사업자 서류

1. 사업자 등록증 1 부
2. 통신판매업신고증 1 부
3. 대표자 명의 통장사본 1 부
4. 본인서명사실 확인서 (혹은 대표자 인감증명서) 사본 1 부
   - 발급일로부터 3 개월 이내

* 공동대표 : 대표자 모두 인감증명서
  (혹은 본인서명사실확인서) 각 제출

법인사업자 서류

1. 사업자 등록증 1 부
2. 통신판매업신고증 1 부
3. 법인명의 통장사본 1 부
4. 법인 인감증명서 사본 1 부
   - 발급일로부터 3 개월 이내

종합몰에서 오픈마켓까지 쓱 , SSG

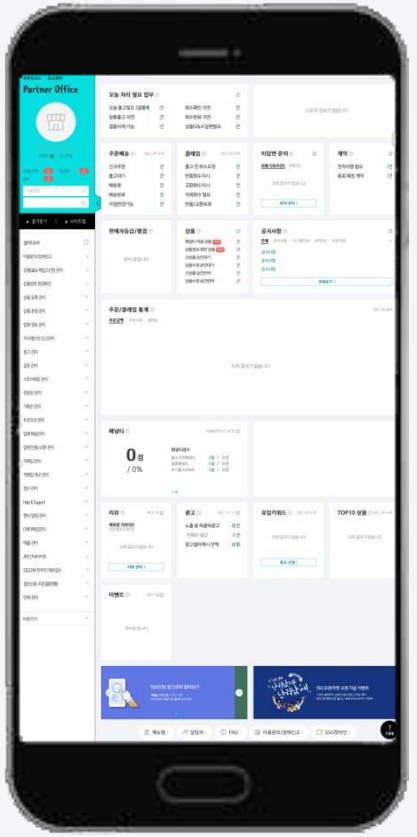
오픈 마켓 뿐만 아닌
백화점 , 쇼핑몰과 연동 되어 있는
종합 몰까지



다양한 제품 판매가 가능한
종합 몰로써
다양한 구매고객 유치 가능

판매자가 SSG 오픈마켓 에 진출하는 방법





SSG 오픈마켓은 **약 10-17% 수수료**를 지불하는 오픈마켓 입니다 .

SSG 오픈마켓 입점 시 필수 구비 서류

- 사업자 등록증
- 통신판매업 신고증
- 통장사본

* 대표자 또는 법인 인감증명서 사본

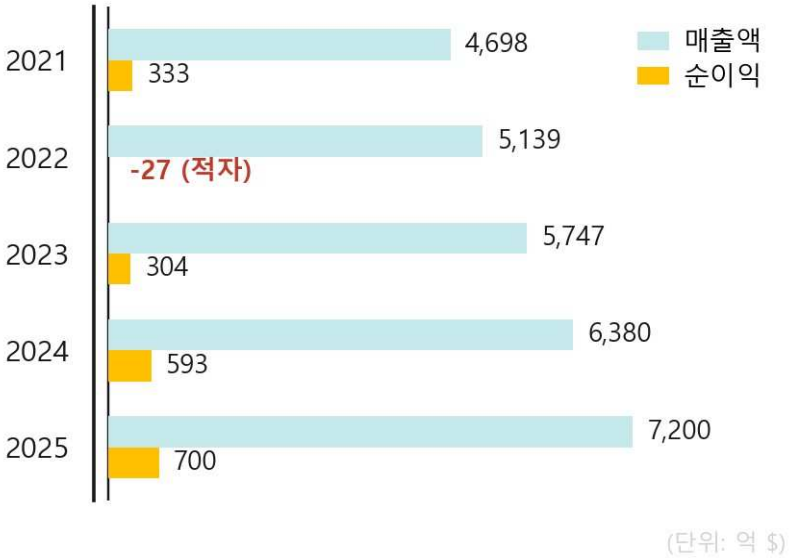
* [법인인 경우] 법인등기사항전부증명서 사본

- 하단 2 종류의 [* 처리] 서류는 필요 시 제출하며 가입 당시 필요하지 않습니다 .
- 모든국내 사업자로 가입하는 경우 필수 서류를 제출하여야 가입이 완료 됩니다 .

해외마켓 아마존 (2024 매출 약 6,200억 $)

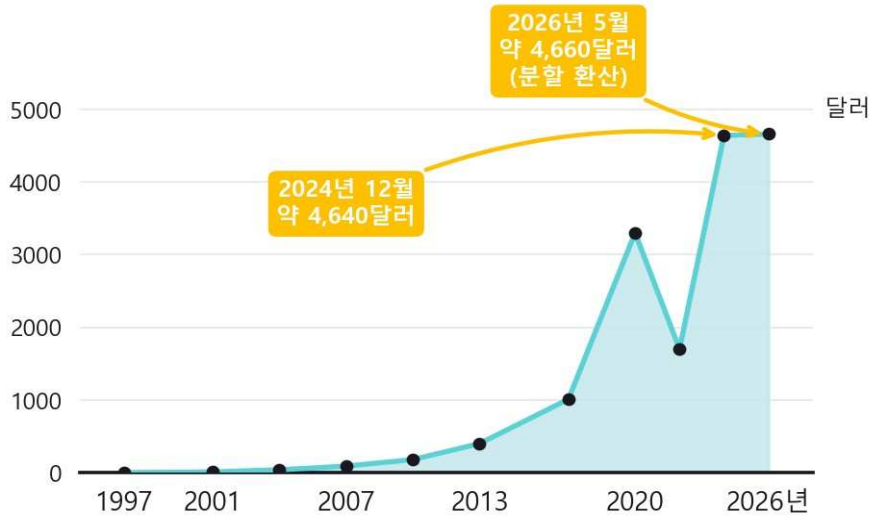
amazon

아마존 매출액·순이익 (2021~2025)



amazon

아마존 주가 (1997~2026 • 분할 환산$)



초기 아이템 선정 과정 〈 예시 〉

소비자들이 온라인에서 많이 구매하는 아이템 조사

최근 3 개월 기준 구매평 200 개 이상 / 1 일 구매평 5~10 개 이상

판매 개시일	판매가	부작용이나	인터넷 최저가 기준
최근 1~2 년	2 만원 이하	A/S 여부	마진율 5% 이상
제품	제품	판단	

마진이 좋은 아이템과 **택배 수량**을 늘려주는 아이템의 조화 !

판매량이 안정되면 내가 **원하는 아이템**도 팔 수 있다 .

아이템 선정 시 주의 사항

KC 인증이 필요한

KC 인증이란 제품의 안전성에 대한 국가공인인증으로 , 기존에는 전기용품과 유아용품에만 해당되었으나 **전안법 (전기용품 및 생활용품 안전관리법)** 시행으로 의류나 신발 등 **생활 용품 전반**으로 확대되었다 .

별도의 등록 절차 필요

반려동물 용품
식품 ,
건강기능식품
의료기기 등

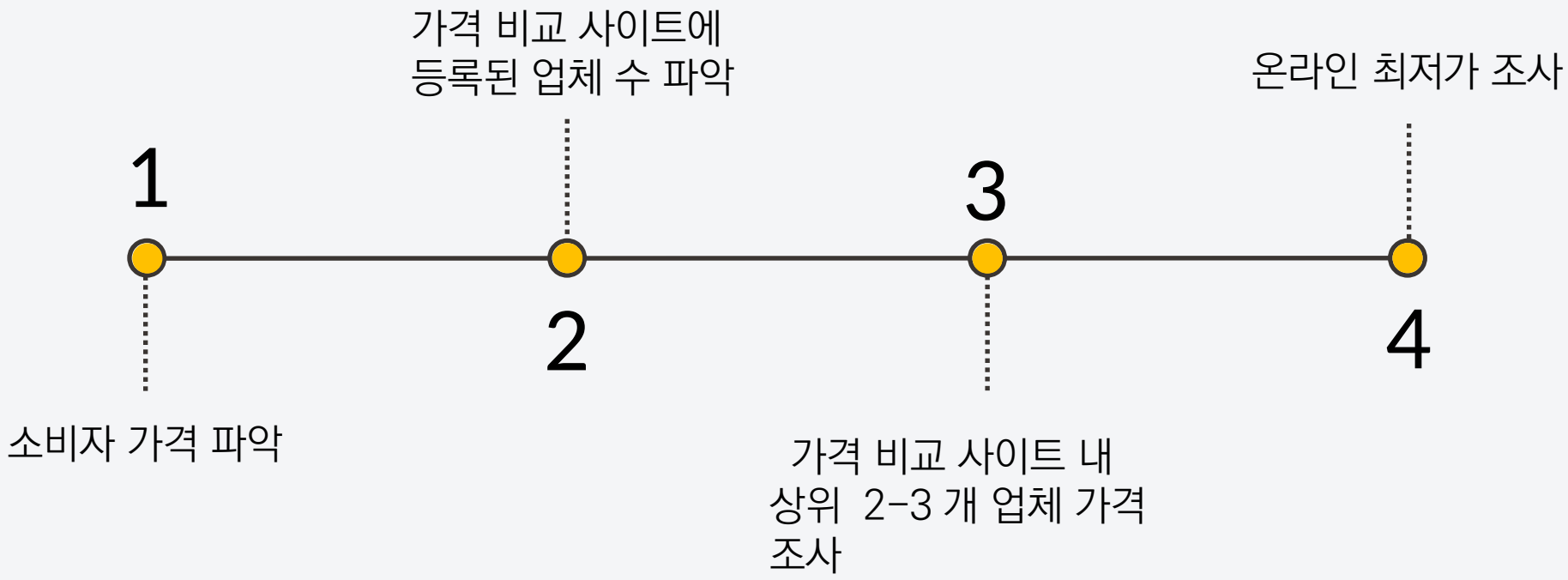
저작권 관련 제품

캐릭터 상품

구매 대행 제품

수입 식품
수입 화장품

아이템 후보군 시장 조사


1
소비자 가격 파악
2
가격 비교 사이트에
등록된 업체 수 파악
3
가격 비교 사이트 내
상위 2-3 개 업체 가격
조사
4
온라인 최저가 조사

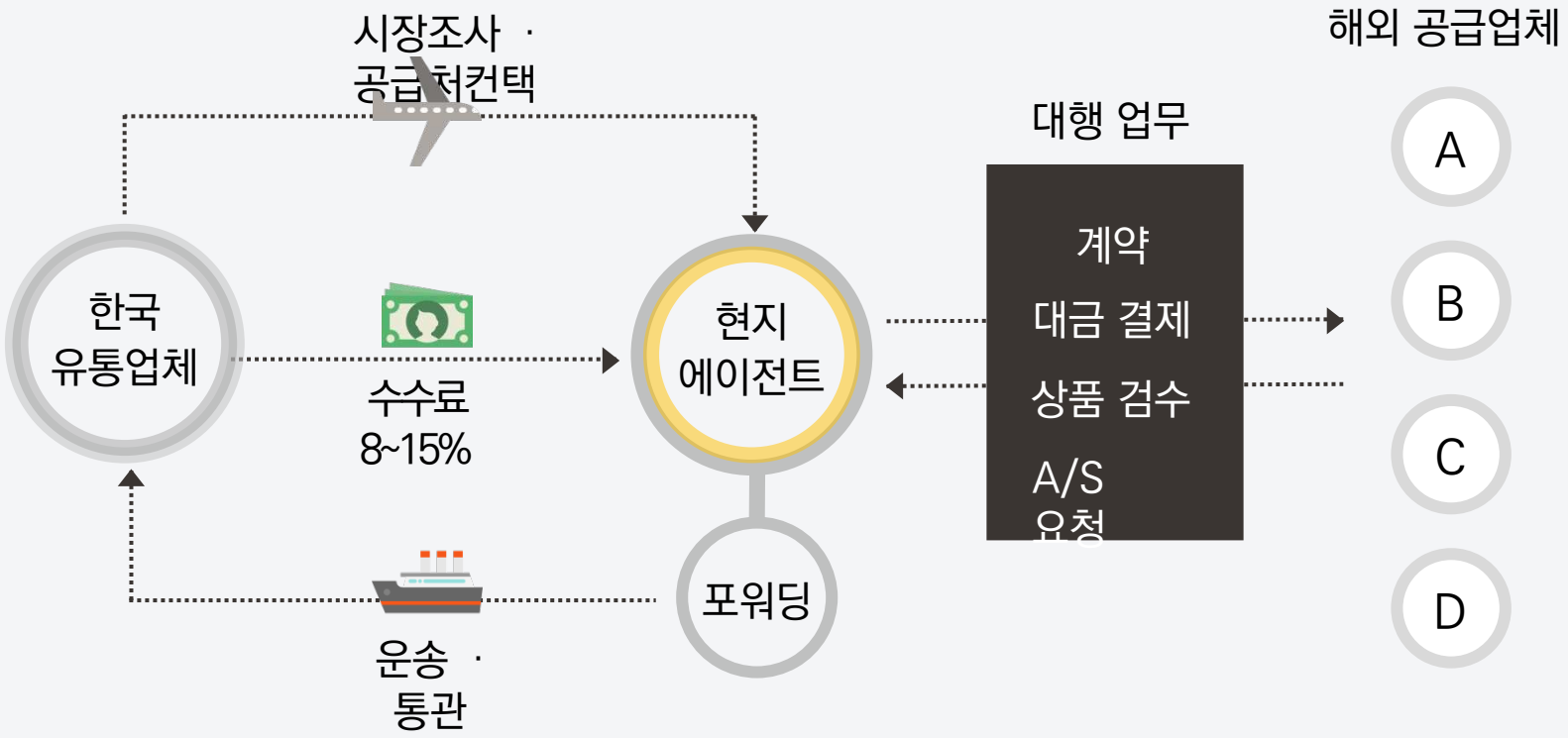


첫 술에 배 부르랴 , 일단 팔아보는 게 중요하다 .

판매량이 늘어나면 **다른 공급처 컨택 기회**가 생긴다 .

PART 1-2 초기 공급처 컨택

해외 수입 : 중국 , 일본 , 유럽 , 베트남 , 태국 등



신뢰할 수 있는 **에이전트 (현지 대행인) 계약**이 관건

해외 직구 (해외 직접 구매)

해외 직구란 ?

해외에서 판매중인 상품을 소비자가 직접 **온라인**으로 구매하고 **국제 배송**을 통해 수령함 .

희소성 있고 마진이 높은 아이템 多

해외 직구 준비 사항

해외 결제 시스템 가입 : **페이팔 , 알리페이**

해외 배송 대행지 가입 → 일명 '**배대지**'

공급처 선정시 주의 사항

01 세금계산서 발급 여부

02 수급 받을 수 있는 최소 단위 물량 확인

03 배송비 확인

04 A/S 여부 확인

05 재고 처리 방법

06 고객 클레임시 책임 여부

공급처 선정 후 제품 수급시 주의 사항

01 사업자 등록증 확인

02 통장 사본 확인

03 세금 계산서 발급 요청

04 거래 명세서 동봉 요청

05 제품 입고시 상태 및 수량 확인

PART 2-2 판매 채널 선정

온라인 판매채널

오픈 마켓
- 지마켓
- 11 번가
- 네이버
- 옥션
- 인터파크

소셜 커머스
- 쿠팡
- 위메프
- 티몬

종합 쇼핑몰
- CJ 몰
- SSG
- GS 샵
- 현대몰

SNS
- 블로그
- 페이스북
- 카카오스토리
- 인스타그램
- 네이버 밴드

자사몰
- 고도몰
- 카페 24

해외 오픈마켓
- 아마존
- 타오바오
- 큐텐
- 라자다

가입자 수 , 수수료 , 판매자 편의 , 진입 장벽 , 아이템 특성 등을 고려하여 선정

채널별 판매가 책정

01

비용 책정 : 택배비 , 인건비 , 포장비 , 사무실 유지비 등을 공급가에 포함

02

판매 채널

수수료 계산

03

온라인 판매

최저가 책정

04

오프라인

판매가 책정

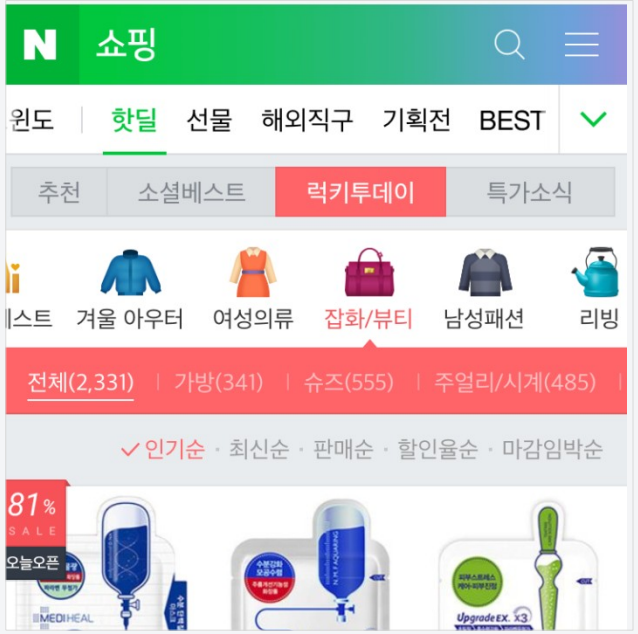
표지	업체명 , 쇼핑몰 명칭 , 작성일 , 작성자 , 연락처
목차	창업 계획서 목차
창업 동기	창업 목적 , 동기 , 창업 배경 , 사회적 환경 , 경쟁업체 환경 등
사업 경험	자신의 사업경험이나 자격증 내용 등
사업 내용	판매할 상품군 , 판매 채널
상품 조달	상품군의 사업처 , 공급망 , 2 차 공급망 , 품목별 가능한 최저 조달가
상품 판매	시장 분석 , 타겟 고객층
차별화	차별화되거나 경쟁력이 되는 요소 , 자신의 쇼핑몰이 가지게 될 강점

마케팅 방법	계획 중인 유료광고 예산 , SNS 홍보 방법
시나리오	창업 후 사업이 안정화될 때까지의 시나리오 (1~5년)
인력 계획	인력 고용 및 조직 계획
매출 계획	예상 매출 , 매출원가 , 사업경비 , 대출금 이자
손익 분기	예상하는 손익분기점 , 영업이익률
시설 자금	사무실 운영비 , 촬영 시설 구비 비용 등
운전 자금	예상 운전자금 , 예상 광고예산
자금 조달	자금 조달 방법 , 자금 내용 작성
부록	관련 조사 자료 첨부

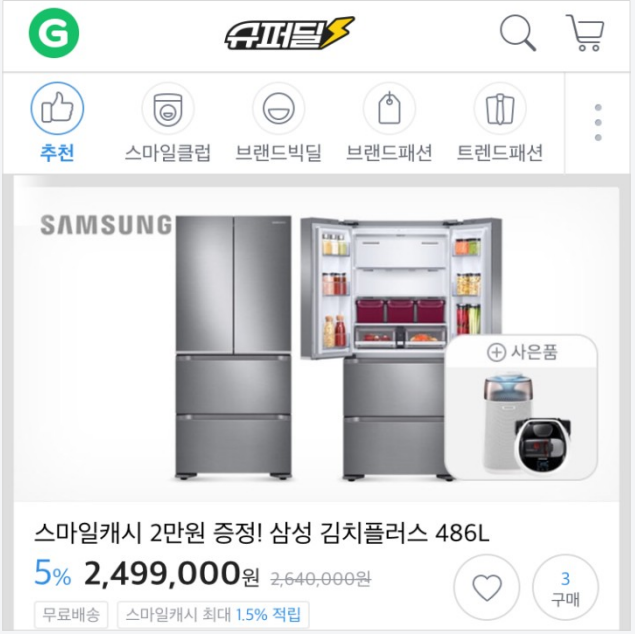
무료 광고 전략 - 오픈마켓 핫딜 활용

1. 핫딜 페이지 등록 - 상품 노출↑ - 구매 증가
2. 사이트 모바일 메인 페이지 , PC 메인 페이지 , 쇼핑 검색 결과에 별도로 상품 노출

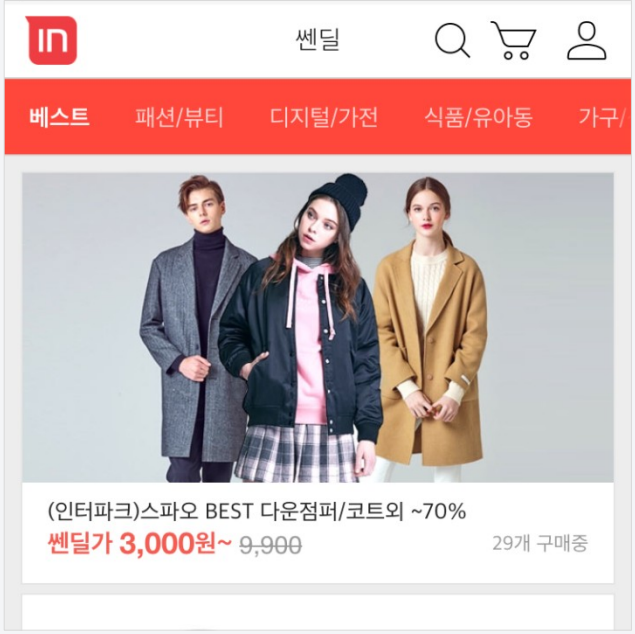
네이버 럭키투데이



지마켓 슈퍼딜



인터파크 쎈딜



CPA Cost Per Action	광고를 클릭해서 쇼핑몰로 접속 , **지정한 행동 (회원가입 , 결제)** 을 했을 때
CPC Cost Per Click	광고료가 과금되는 방식 **클릭당 입찰한 금액만큼** 과금되는 방식 , **검색 상위 노출**에 유용함
CPI Cost Per Install	**모바일 앱을 설치**했을 때 과금하는 방식
CPM Cost Per Mile	광고가 **계약한 횟수로 노출**되면 광고노출이 중단되고 과금
CPP Cost Per Period	광고 노출 기간을 설정하고 광고비를 낙찰받아 진행하는 방식 **클릭 수와 관계없이 노출 기간**으로 광고비 책정 . 막대한 예산 필요
CPS Cost Per Sale	**실제 판매**가 되었을 때 과금되는 방식
CPV Cost Per View	모바일 광고나 동영상 광고에 책정되는 방식 **1 회 시청 기준**으로 과금

〈 예시 〉 네이버 스마트스토어
타이틀

일반 타이틀
1000×1000



핫딜 모바일 타이틀
640×350



등록 예정 상품의 **대표이미지 및 상세 페이지를 제작** 합니다 .

PART 3-1 상세페이지 제작









등록 예정 상품의 **대표이미지 및 상세 페이지를 제작** 합니다 .

PART 3-1 상세페이지 제작



케라스타즈는 1964년 프랑스 파리에서 탄생한 브랜드입니다.
오직 **헤어와 두피만을 연구한 장인정신**을 바탕으로 **혁신 테크놀로지를 개발**하여
소비자의 다양한 니즈에 **테일러 메이드(맞춤)솔루션을 제안**하며
퍼스널 케어 서비스를 제공하는 **럭셔리 헤어 & 두피 케어 브랜드**입니다.



케라스타즈 맞춤 헤어 키트 스페셜 오퍼

손상 모발용 | 염색 모발용 | 부시시한 모발용





포스 아키텍트

삼푸 250ml & 마스크 200ml
105,000원 ⟶ 84,000원

모발 속 깊은 곳까지 영양분을 채워 손상된 모발을 건강하고 힘있게 관리해주는 샴푸와 마스크입니다.

크로마티크

삼푸 250ml & 마스크 200ml
105,000원 ⟶ 84,000원

염색 모발을 다양한 톤색 요인으로부터 집중 케어해주고, 영양과 윤기를 선사하여 오래도록 선명한 컬러로 유지해주는 샴푸와 마스크입니다.

디스플린

삼푸 250ml & 마스크 200ml
105,000원 ⟶ 84,000원

정돈되지 않은 부시시한 모발의 섬유질을 복원하고 부드럽고 유연한 터치를 선사하는 샴푸와 마스크입니다.



멀티 - 프로텍트 케어의 혁신 테크놀로지
NEW 시스템 캡춰 어드밴스드



PART 3-1 상세페이지 제작



깔끔한 보관은 물론 세련된 디자인이 돋보이는

[STORAGE LARGE]

패브릭 다용도 수납함

집안을 정리하다보면 부족한게 수납함이죠. 아무리 정리를 해도 티가 나지 않을때 수납함을 바꿔보세요. 정리는 물론 인테리어 효과까지 줄 수 있답니다. 이번에 보여드릴 패브릭 다용도 수납함은 세탁바구니, 다용도 정리함, 장난감 정리함 등으로 다양하게 사용가능 하답니다. 사용하지 않을 땐 접어서 보관이 가능해서 어디든 쏙 들어간답니다. 깔끔함은 기본, 심플한 컬러와 디자인에 인테리어 효과까지 가능한 제품이 가격까지 합리적인다면 구매 안 할 이유가 없겠지요.

Check Point 1

안감처리

• 수납함 안쪽에 부드러운 안감을 덧대어 의류 수납시 옷감의 손상을 방지해 줍니다.

로프형 손잡이

• 손잡이를 얇은 천이 아닌 두꺼운 실을 꼬아 만든 로프형 손잡이로 튼튼하고 그립감이 부드럽고 좋습니다.

• 넉넉한 수납 사이즈로 빨래나 장난감 등을 부피가 큰 제품들도 넣기 좋아서 다용도로 이용하실 수 있습니다.

• 수납함 상단과 하단에 철제와이어로 틀을 만들어 모양이 흐트러짐 없이 사용이 가능합니다.





PART 3-1 상세페이지 제작



[Kimchi]
배추김치

남도에 있는 맛있는 김치를 엄마의 정성과 손맛으로 남도의 맛을 전하고자 합니다. 순수 국내산 재료만을 아끼지 않고 사용하여, 어머니의 손맛과 가족을 생각하는 정성까지 더하여 집에서 담가 드시는 김치와 동일한 김치의 맛을 느낄수 있습니다. 내 가족이 먹을것을 준비하는 마음으로 정성을 기울여 담그는 김치입니다.

Check Point

국내산 Domestically produced

• 100% 우리 농산물을 국내산 천일염으로 담가 신선합니다.

수작업 Handmade

• 재료 손질부터 손으로 꼼꼼하게 어머니의 마음으로 담근 김치입니다.

포장 Neat packing

• 국물이 샐 틈 없이 꼼꼼히 비닐 포장후 신선함을 위해 아이스박스 포장 합니다.

김치의 효능 Efficacy

• 김치는 비만을 방지하고 혈압을 낮추며, 암을 예방하고 노화를 억제하는 효과가 있습니다. 잘 익은 김치의 풍부한 유산균은 장을 깨끗하게 하는 정장작용을 합니다.



Cooking Tip

더 맛있게 먹자! 김치 활용 요리!

01 참치, 삼겹살 등 다양한 재료와 함께 김치찌개를 끓여보자.
02 구수한 들기름에 볶아 밑반찬으로 으뜸인 신 김치볶음을 만들어보자.
03 푹 익은 신 김치는 파 기름에 달달 볶아 볶음밥으로 만들어보자.
04 김치의 화려한 변신 묵은지 감자탕은 손님상으로 내어놓아도 손색이 없다.

Sellers Pick

니즈유통

DELIVERY INFORMATION

- 평일 오후 2시 입금 확인건까지 당일 발송 합니다.
- 월요일이나 공휴일 이후 주문건은 물량이 많아 지연 될 수 있습니다.
- 사서함 주소(군부대)의 수취 여부를 사전에 확인하시기 바랍니다.
- 배송 소요 기간 : 영업일 기준 2~5일
- 지정 택배사 : CJ대한통운 / 우체국택배

CUSTOMER CENTER

061-725-7298

도매 및 해외배송 관련 문의
평일 오전 11:00 ~ 오후 5:30

교환 반품시 문의는
'네이버페이 결제내역에서 문의하기'로 글 작성하시면 빠른 처리가능합니다.
문의없는 교환반품건은 임의로 거부처리될 수 있는 점 양해말씀드립니다.

상품 파손 및 오배송

- 제품 초기 불량
- 배송 중 파손된 제품
- 주문한 상품과 다른 제품
- 수량 불일치

- 수령후 7일 이내 연락시 배송비 및 모든 비용을 판매자 부담으로 교환·반품 처리해 드립니다.
- 고의로 상품 파손 및 제품 누락의 경우 법적 책임을 질 수 있습니다.

구매자 단순 변심

- 단순 변심에 의한 교환 및 반품은 왕복 배송비 5,000원을 부담하셔야 합니다.
(증정품을 포함한 상품이 훼손되지 않은 상태여야 가능)

- 피부 트러블로 인한 경우 제품의 이상 또는 하자로 인한 것이 아니기 때문에 반품이 불가합니다.
오프라인에서 사용해 보신 후, 구매하시는 것을 추천합니다.

구매자 부주의 반송

- 수령 주소지 착오
- 제품 선택 착오
- 수취인 부재
- 연락처 불분명

- 구매자 부주의로 반송되는 경우 구매자께서 왕복 배송비 5,000원을 부담하셔야 합니다.

설 연휴 배송 안내

일	월	화	수	목	금	토
4	5	6	7	8	9	10 오후 1시까지 당일 출고
11	12	13 오후 3시까지 출고 마감	14	15	16 설날	17
18	19 연휴 주문건 발송 시작	20	21	22	23	24

2월 13일(화) 오후 3시 이전 주문건까지 당일 출고 됩니다.



PART 3-2 상품명 구상하기



〈 예시 〉 메디힐
마스크팩

- 메디힐 N.M.F 마스크팩
- 메디힐 DAN 프로아틴 마스크팩



- 핫 아이템 초특가 메디힐 마스크팩
- 선택 메디힐 마스크팩 할인 판매



고객에게 가장 먼저 보여지는 상품명은 제품 노출에 가장 중요한 항목 입니다 .
[브랜드 / 제품명] 만 기입하여 간결한 상품명으로 노출 할 수 있도록 합니다 .

판매처 별 상품명 등록에 제한이 있으니 등록 전 필수로 확인 후 상품명를 구상 할 수 있도록 합니다 .

PART 3-3 상품 등록하기 - 네이버



판매 상품의 카테고리 입력 구상한 상품명을 입력합니다 .

등록 상품의 카테고리 결정이 어려울 경우 비슷한 상품의 카테고리를 확인하여 등록합니다 .

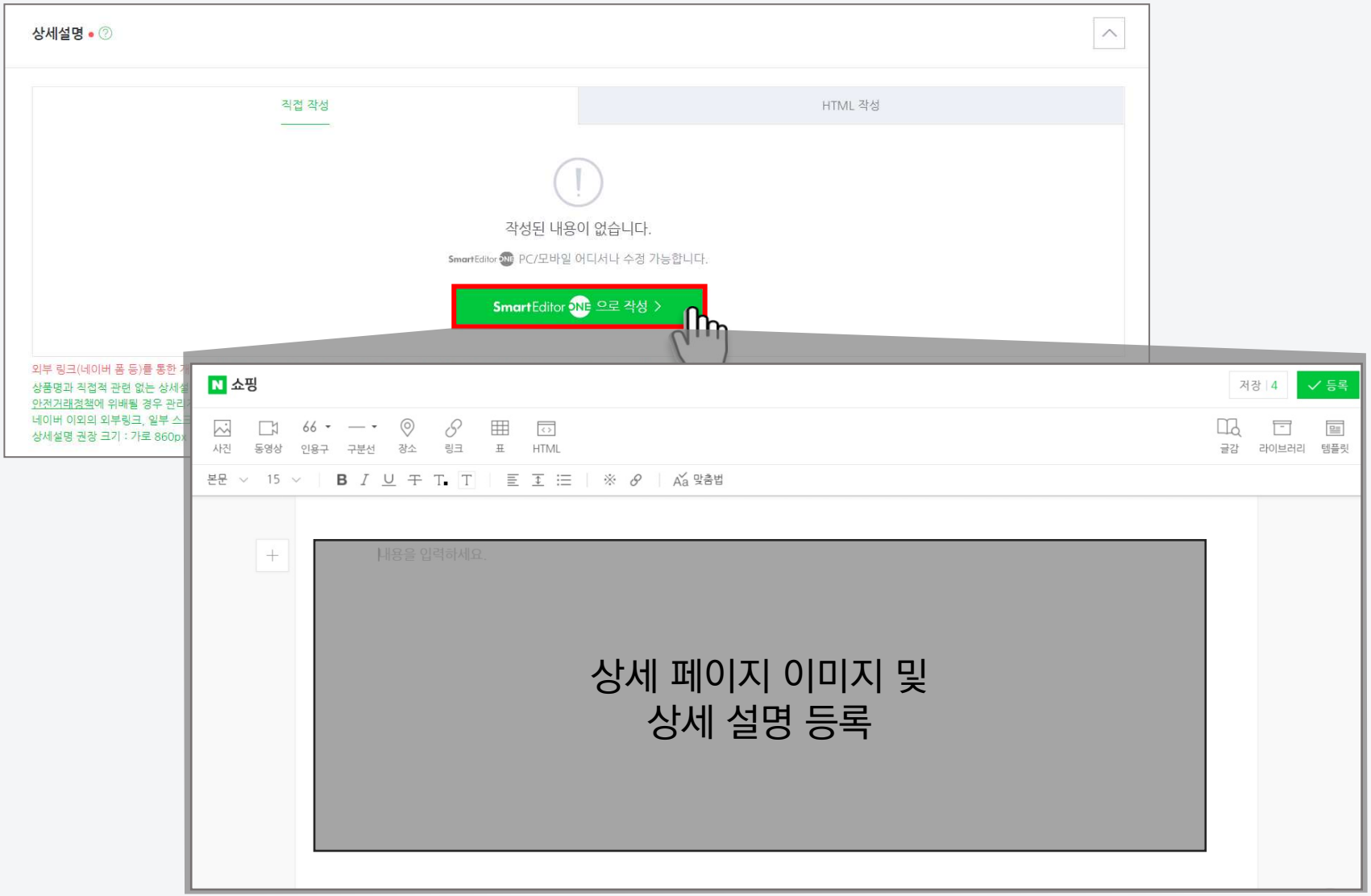
PART 3-3 상품 등록하기 - 네이버



판매 상품의 대표 이미지 (타이틀 이미지) 를 등록합니다 .

네이버의 대표이미지 권장 사이즈는 1000*1000 입니다 .

PART 3-3 상품 등록하기 - 네이버



PART 3-3 상품 등록하기 - 네이버

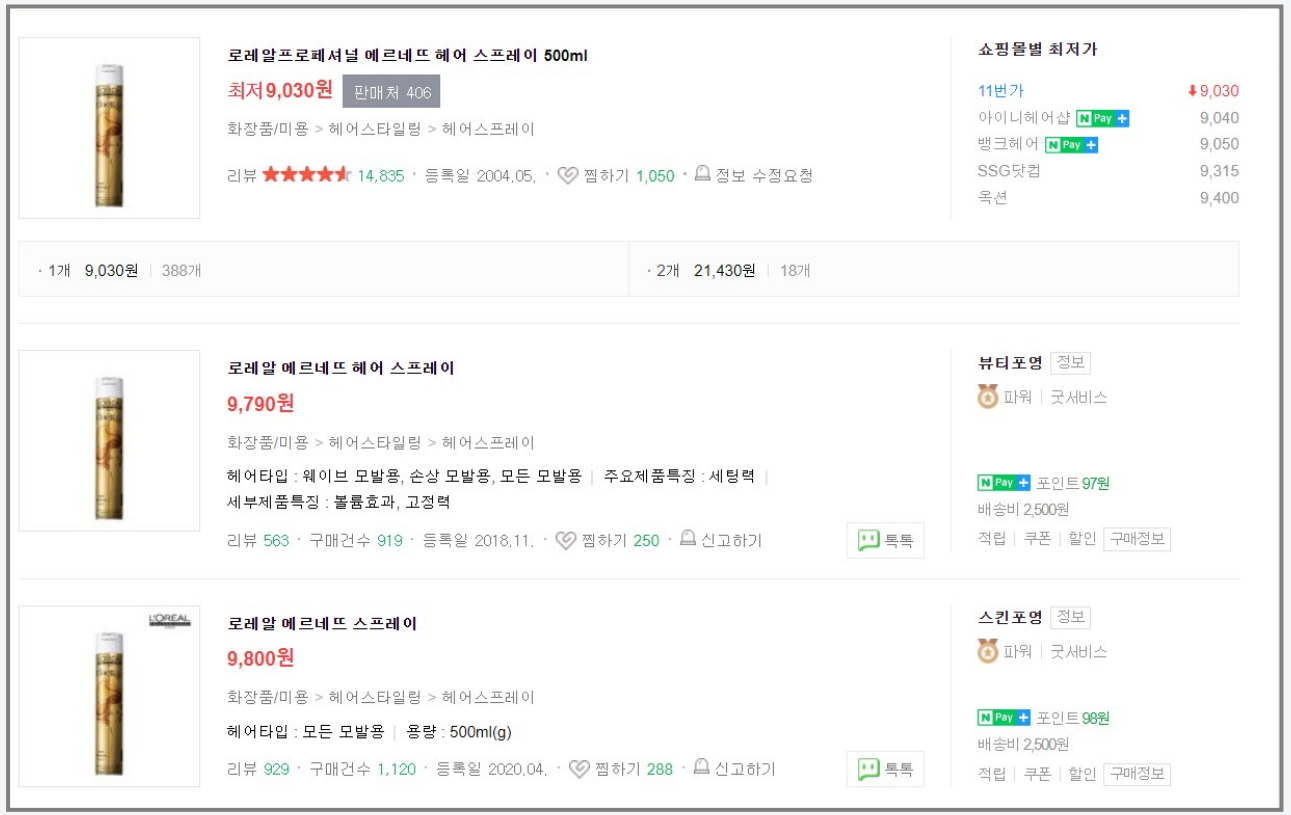


상품의 상세 설명 및 상세페이지 등록 후
상품 주요 정보 , 고시 정보 및 배송 정보를 기입 하여 상품 등록을 마무리 합니다 .

재고 관리 포인트


01
입고 시
재고 파악
02
발송 처리 후
재고 파악
03
1 일
재고량
비교 조사
04
월 단위
재고 변화 비교
05
주 단위
재고 변화 비교

PART 3-5 상품 상위노출 TIP - 네이버



[쇼핑몰 별 최저가]
순위 확인

[네이버 쇼핑하기]
스토어 노출 위치 확인

상품 광고 노출은 제외 , 제품의 상위 노출 여부를 판단하여
동일한 상품 중 최저가로 설정시 판매량 및 유입량을 증가 시킬 수 있습니다 .

PART 3-5 상품 상위 노출 TIP - 쿠팡

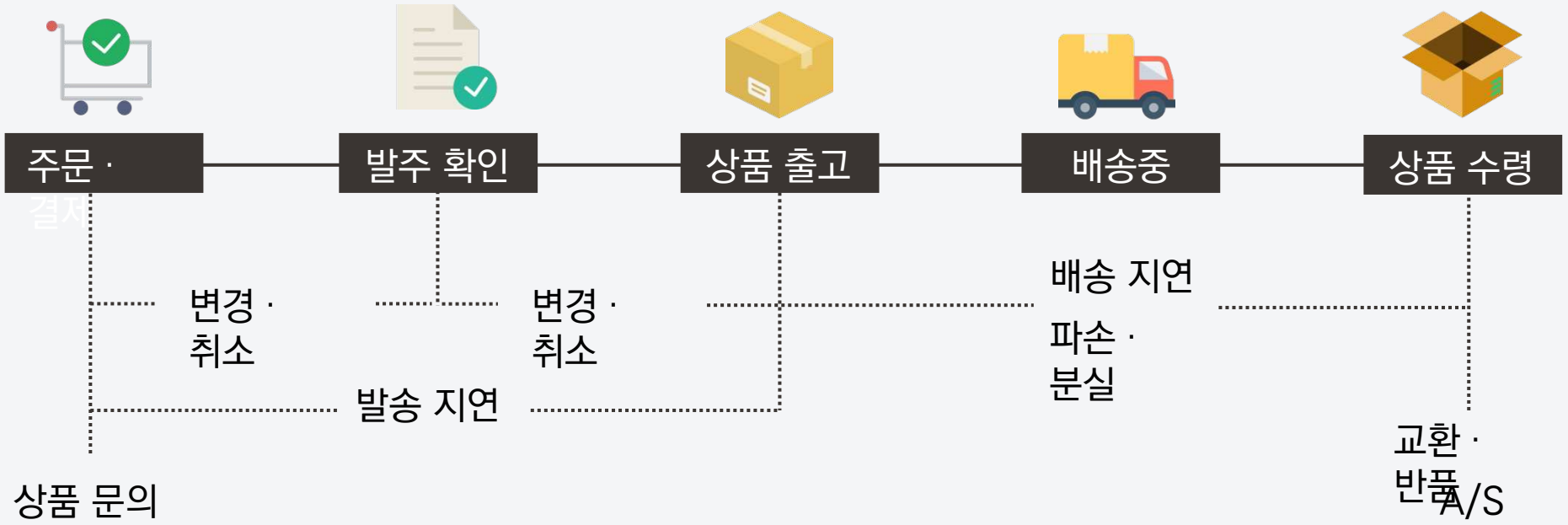


쿠팡 시스템 모니터링 중 판매 상품이 다른 판매자와 동일한 상품으로 인식 되는 경우 제품이 하나의 상품으로 취합되어 구매자들에게 보여집니다 .

쿠팡의 경우 판매자 중 가장 저렴한 가격의 제품이 가장 상위에 노출되므로
다른 판매자 보기를 클릭하여 최소한의 리스크로 상위 선점을 할 수 있도록 합니다 .

PART 3-6 CS (고객 응대)

고객 응대 유형 (사이트 문의 · 메신저 / 전화 · 카톡)



정중하게 응대하되 **원칙**에 따라 **손해**를 **최소화** 할 것

과도한 친절보다 **간단**하고 **명료**한 커뮤니케이션 필요

고객 응대시 주의 사항

1. 접수 : 바로 응대 하지 않고 간단한 사항 접수

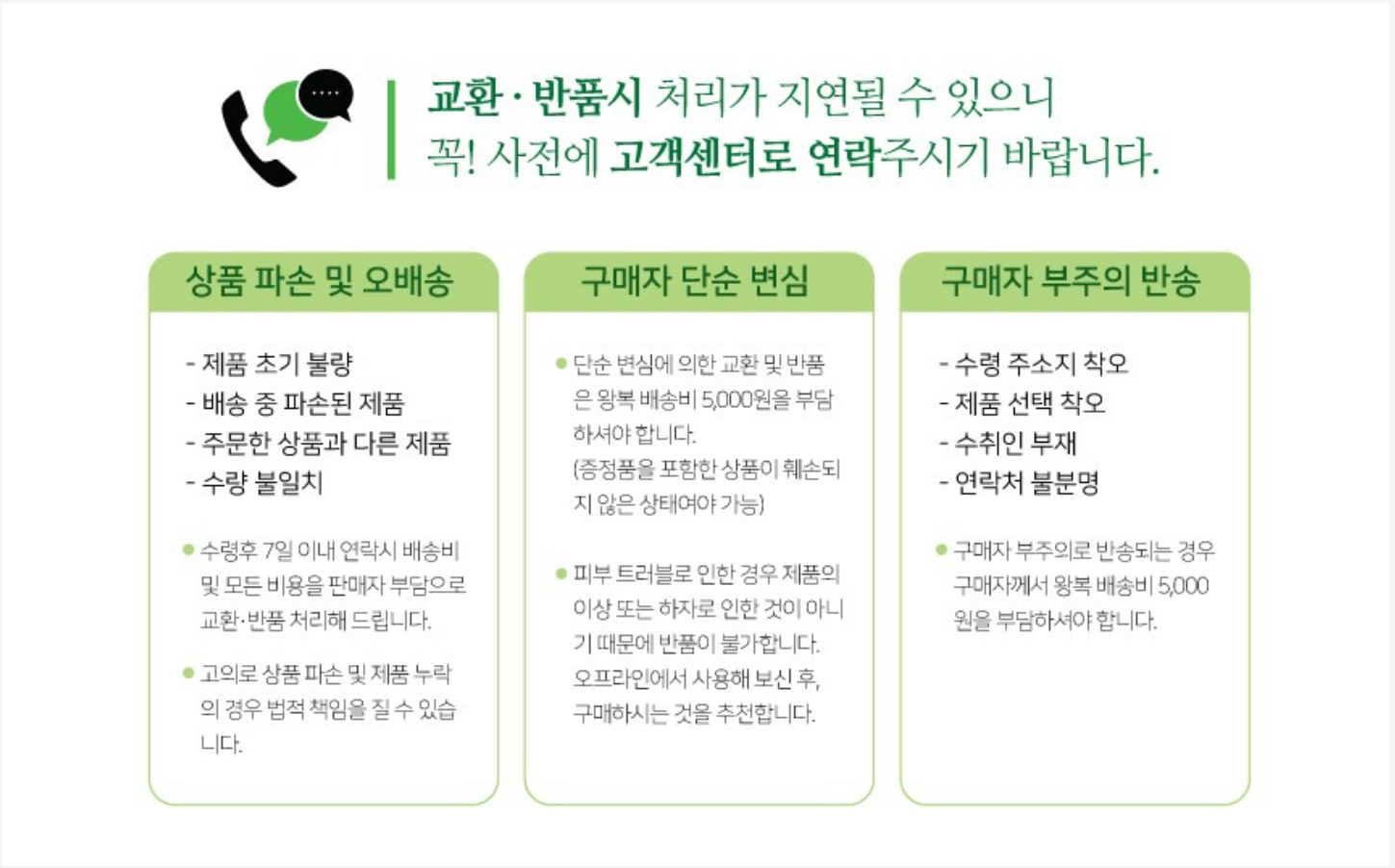
성함 , 구매 사이트 , 클레임 내용만 우선 접수

2. 조회 : 구매 내역 조회 후 구매자에게 연락

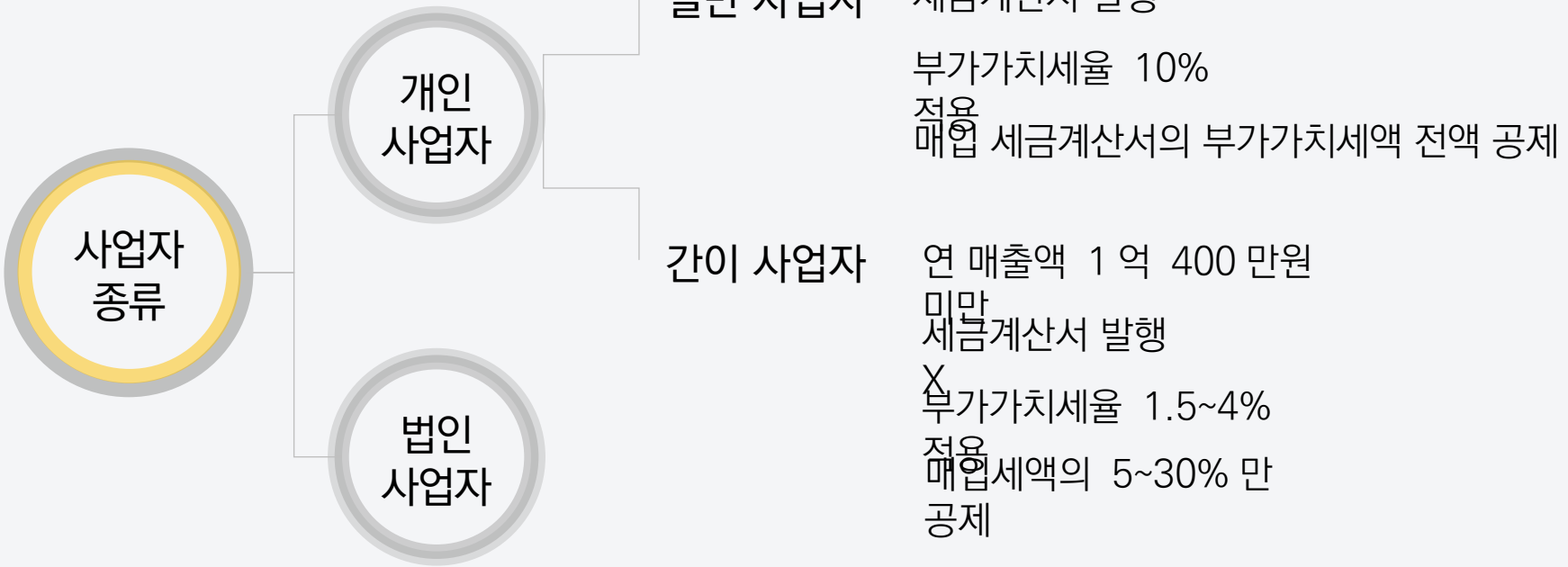
구매자명 , 수취인명 , 상품주문내역 , 출고일 , 배송완료일 , 구매확정 여부 등 확인

수거된 택배 개봉시	고의 클레임 대처	신속한 답변 필요
영상 촬영 필요 여부 확인	사이트 고객센터 활용	사이트 내 점수로 환산됨

사전 공지의 중요성 – 클레임 대처 근거가 됨



PART 4-1 정식 사업자로 등록하기



초기에는 **간이 사업자 부가세 혜택**을 활용할 것

사이트 판매자 등록

구매안전 서비스 이용확인증 발급

쇼핑몰 관리자 메뉴나 거래은행에서 신청 가능

통신 판매 신고

인터넷 민원 , 관할 시군구 경제과에서 신고 (구매안전 서비스 이용확인증 첨부)

택배사 선정시 주의 사항

01 두 군데 이상 계약 필요

02 물량 대비 건당 요금

03 정확하고 안전한 배송 시스템

04 택배 분실 및 파손 처리 방법

05 부가 서비스

가격 경쟁이 심한 온라인 판매 , **비용 절감**이 중요

PART4-2 배송 시스템 구축

배송 상품 포장 방법	오배송 및 누락 확인	포장에 필요한 비품
배송중 상품 파손시 택배사와 사고 책임 문제 발생	- CCTV - 출고 전 사진촬영 - 포장박스 단위 설정	크기 별 종이 상자 , 테이프 , 커터 , 에어캡 , 폴리백 등

가격 경쟁이 심한 온라인 판매 , **비용 절감**이 중요

01 세금 계산서

02 종합 소득세

03 부가가치세

04 회계사 / 관세사

오픈 마켓 판매 TIP

+3 상품명	+3 카테고리	+2 구매평	+1 태그 메타정보	+1 결제
+1 이벤트 필드	+3 브랜드 제조사	+3 구매 데이터	+1 태그 메타정보	+1 배송
+3 상품 이미지	+2 속성	−3 태그 메타정보	+2 모바일 대응	+1 고객대응
	+2 가격비교	−3 SPAM, ABUSE	+1 상품정보 구성	

LEADERS ACADEMY / AI COMMERCE

AI 로 시작하는 온라인마켓

사진에서 판매 준비까지

찾고 · 만들고 · 올리고 · 운영합니다

중소기업중앙회 리더스아카데미 | 박제영 대표

AI 가 돕는 판매 과정

01

수요 확인

검색 추세

02

상세페이지

사진 · 문구

03

상품명

검색어 · 특징

04

상품등록

입력 · 확인

05

고객응대

답변 초안

06

가격 · 광고

이익 비교

AI 는 초안을 만들고 , 사장님은 확인합니다

반복하는 일곱 가지 일을 줄입니다

수요	검색 흐름으로 준비 시기 파악
등록	엑셀 · API 로 반복 입력 감소
상세	실물 사진으로 문구 · 구성 초안
응대	유형별 답변 초안 작성
리뷰	불만과 칭찬의 핵심 정리
가격	비용을 반영한 이익표 작성
상품명	후보 작성과 표현 점검	

시간을 줄여도 사실 확인은 생략하지 않습니다

도구보다 , 맡길 일을 먼저 정합니다

대화형 AI

ChatGPT · Claude · Gemini
뤼튼 · 클로바 X

이미지 작업

배경 정리 · 사진 보정
제품 형태와 색 유지

데이터 확인

네이버 데이터랩
쇼핑인사이트 · 리뷰 요약

글쓰기

상세 문구 · 상품명 · 검색어
고객 답변 · 블로그 ·SNS

등록 자동화

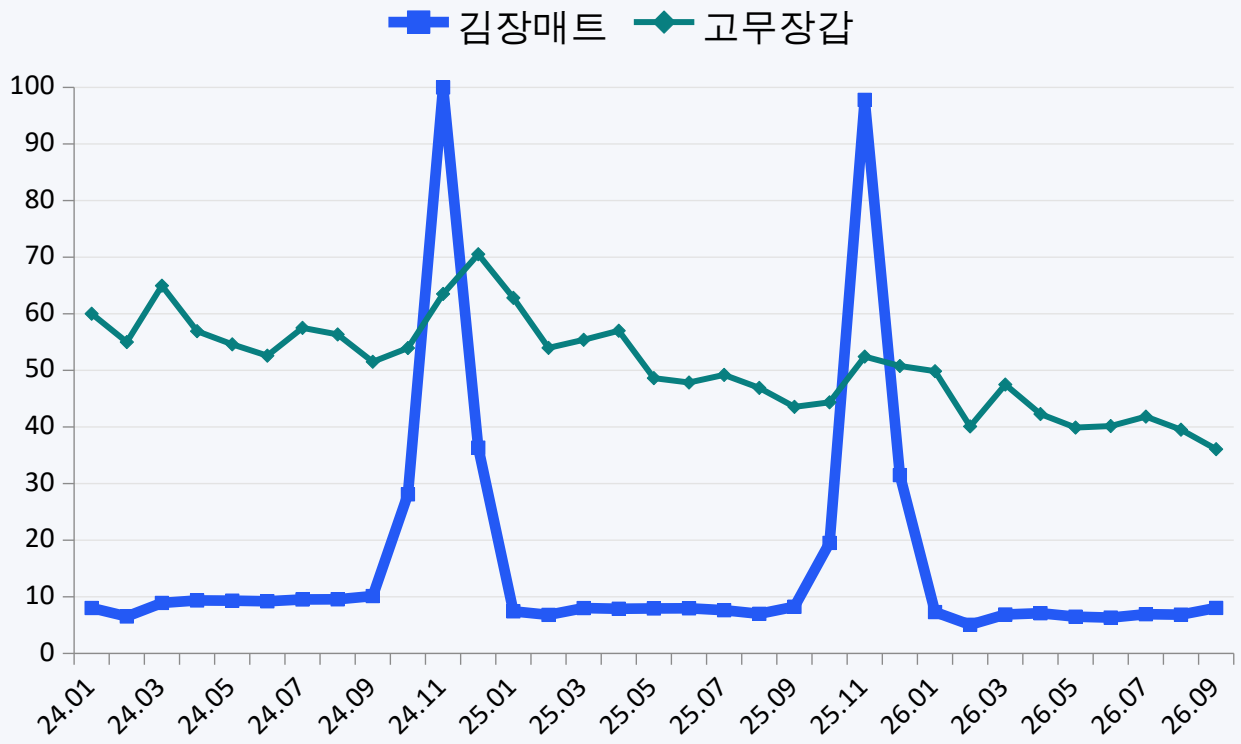
엑셀 일괄등록
커머스 API

운영 자동화

주문 수집 · 재고 알림
가격 점검 · 매출 정리

글쓰기 · 이미지 · 데이터 · 자동화를 목적에 맞게 조합합니다

검색 흐름으로 준비 시기를 찾습니다



김장매트

두 해 모두 11 월에
검색이 크게 늘었습니다

고무장갑

연중 검색이 이어지는
상품입니다

네이버 데이터랩 · 2024.1~2026.9 월별 상대지수 · 기간 내 최댓값 =100

검색 상대지수는 판매량이나 매출을 뜻하지 않습니다

역할 + 정보 + 목적 + 형식

01

역할

무슨 일을 돕나요 ?
온라인 상품기획자

02

정보

어떤 상품인가요 ?
소재 · 크기 · 용도

03

목적

누구에게 왜 필요한가요 ?
고객 · 상황 · 목표

04

형식

어떻게 받을까요 ?
표 · 목록 · 후보 3 개

상품 정보는 확인된 사실만 넣습니다

구체적으로 요청하고 , 결과를 확인합니다

사장님의 요청

역할 온라인 상품기획자
정보 국내 제작 · 핑크색 · 긴 소매
주방 · 청소용 고무장갑
목적 30~50 대 주부용 상품명
형식 후보 3 개를 목록으로
과장 표현 없이

AI 의 결과 예시

01 국내제작 핑크 고무장갑
긴소매 주방 설거지용

02 긴소매 고무장갑 국내산
핑크 청소 · 설거지 겸용

03 핑크 주방 고무장갑
국내 제작 긴 커프형

AI 의 답을 그대로 쓰지 않고 사실과 맞는지 고릅니다

고객의 불만을 개선 포인트로 바꿉니다

01

리뷰 수집

경쟁 상품 살펴보기

02

분류

불만 · 칭찬 나누기

03

핵심 3 개

반복되는 문제 찾기

04

제품 대조

해결 가능한 점 확인

05

상세 문구

확인된 장점 반영

06

상품명 · FAQ

고객 언어로 설명

내 상품이 실제로 해결하는 점만 문구에 반영합니다

사진 3 장이 상세페이지가 되는 과정

3

실물 사진

정면 · 디테일 · 사용 장면

01 **분석** 형태 · 용도 · 색

02 **문구** 확인된 사실만

03 **배치** 첫 화면 · 사용법 · 주의사항

04 **검수** 사실 · 과장 · 누락 확인

실물 사진은 그대로 , AI 는 분석 · 문구 · 구성을 돕습니다

실물 사진에서 모바일 상세페이지로

입력





사용 장면 2 장 + 제품 · 포장

AI 분석
문구 · 구성

결과



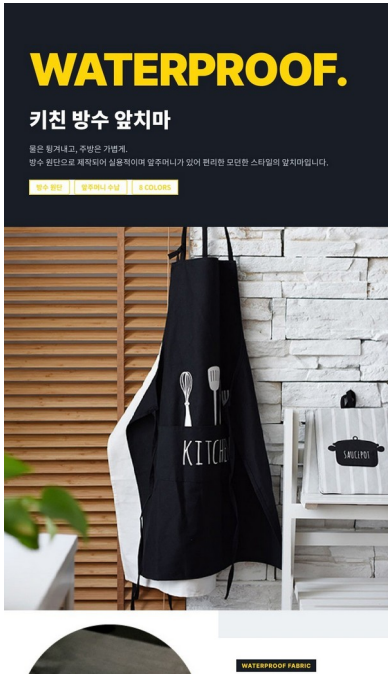


고무장갑 사례 · 실물 사진 3 장 · AI 생성 이미지 0 장

상품이 달라도 , 만드는 과정은 같습니다



화장품



주방 앞치마



고무장갑



의류

화장품 · 주방 앞치마 · 고무장갑 · 의류

상품의 정체성과 차이를 한 줄에 담습니다

01		02		03		04
브랜드	+	제품명	+	핵심 특징	+	규격 · 수량

국내제작 핑크 고무장갑 긴소매 1 켤레

과장어 · 불필요한 특수문자를 빼고 사실대로 씁니다

만들고 , 올리고 , 다시 확인합니다

01

생성

상세페이지 준비

02

분할 · 업로드

이미지 나눠 올리기

03

정보 입력

상품 · 고시 · 배송

04

스토어 등록

API 로 전송

05

되읽기

등록값 대조

06

보관

최종본 · 결과 기록

가격 · 재고 · 상태 · 카테고리 · 배송비 · 노출 · 이미지를 확인합니다

상품 수와 반복 업무에 맞춰 고릅니다

구분	직접 등록	엑셀 일괄등록	API 자동등록
알맞은 규모	상품 몇 개	상품 수십 개	많고 자주 변경
준비물	판매자 계정	채널 양식	API· 연동 솔루션
난이도	쉬움	보통	높음
장점	바로 시작	여러 개 한 번에	반복 작업 자동화
주의	반복 입력	양식 오류	인증키 ·IP 관리

직접 등록으로 시작하고 , 필요한 만큼 자동화합니다

답변은 AI 가 쓰고, 발송은 사람이 합니다

01

문의 정리

상황과 필요한 정보만

02

유형 분류

배송 · 반품 · 사용법

03

답변 초안

정중하고 명료하게

04

확인 · 발송

사실 · 처리 약속 확인

이름 · 연락처 · 주소를 지운 뒤 상황만 AI 에 전달합니다

자주 오는 문의는 답변 틀로 준비합니다

문의 유형	확인할 정보	답변의 순서
배송 지연	주문일 · 출고 예정일	사과 → 예정일 → 송장 안내
교환 · 반품	수령일 · 상품 상태	조건 → 회수 방법 → 일정
불량 접수	사진 · 증상	확인 → 교환 · 환불 안내
사용 방법	상품명 · 질문	사용법 → 주의사항
가격 문의	할인 · 묶음 조건	현재 혜택 → 구매 안내

정중하게 안내하고 , 실제로 지킬 수 있는 일정만 약속합니다

판매가에서 네 가지 비용을 뺍니다

판매가

– 공급가	– 채널 수수료	– 배송 · 포장	– 광고비

= 남는 돈

배송비에는 포장비도 포함해 계산합니다

같은 상품 , 세 가지 가격의 이익

판매가	공급가	수수료 6% 가정	배송 · 포장	광고비	남는 돈
15,000	8,000	900	3,500	1,000	1,600
17,000	8,000	1,020	3,500	1,000	3,480
19,000	8,000	1,140	3,500	1,000	5,360



수수료율 6% 와 비용은 설명을 위한 가정입니다

빠르게 만들고 , 꼼꼼하게 확인합니다

01

허위 · 과장 금지

근거 없는 단정은 삭제

02

효능 표현 주의

인증 · 표시사항 확인

03

상표 · 저작권

남의 그림 · 문장 복제 금지

04

개인정보 보호

이름 · 주소 · 연락처 제외

05

사실 확인

제품 정보와 대조 후 게시

06

최종 책임

판매자가 승인하고 사용

AI 가 만든 결과의 최종 확인과 책임은 판매자에게 있습니다

07 30 일 실행

작게 시작하고 , 매주 한 단계씩 늘립니다

1 주차

상품 1 개

사진
상세
직접 등록

2 주차

상품 3 개

같은 공정으로 반복

3 주차

응대 틀

자주 오는 질문 정리

4 주차

소액 광고

비용과 결과를 기록

첫 목표는 상품 1 개의 판매 준비를 끝내는 것입니다