

# 2021년 우수고객(VIP) 선물 제안요청서

2021년 7월 고객전략파트

# ■ 우수고객(VIP) 선물 제안요청서

## 제안배경

- 당사 VIP고객 대상 감사선물 제공을 통한 고객 로열티 제고

## 제공대상

- 당사 VIP 고객 1만명 대상 인당 5만원 상당 선물 제공 (서비스 신청고객 限)

## 운영기간

- 추석연휴 전후 운영 : 2021년 9월 1일(수) ~ 10월 29일(금) ※ **배송접수 마감일 : 9월 30일(목)**

## 제안내용

- 아래에 기재된 주요 제안내용에 대한 작성 바람

구분	내용	비고
선물 품목	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식품, 생활 등 총 5종 이내 상품 제안 (경쟁사 VIP서비스 내용 포함)</li> <li>※ <b>연령별 트렌드 맞는 품목 제안 (20대 ~ 60대 이상)</b></li> </ul>	
상품 외 아이디어 제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물품 외 고객에게 제공 가능할 만한 아이디어 제안 (<b>비대면 서비스 콘텐츠 등</b>)</li> </ul>	
선물 컨셉	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제안된 선물 품목이 고객에게 전달할 수 있는 의미/메시지에 대한 컨셉</li> </ul>	
공급가격	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부가가치세(VAT) 및 택배비용 등 제반 비용 포함 + 유사상품 최저가 정보 등</li> </ul>	
신청/배송 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우편DM, LMS, 모바일 신청, 콜센터, 선물포장/편지, 고객관리 담당 등</li> </ul>	붙임 참조
만족도 조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 이용고객 대상 만족도 조사 계획 및 보고서 양식</li> </ul>	

## 평가항목

- 사업수행능력(10), 선물 품목(10), 선물 컨셉(10), 고객관리(10), 배송관리(10)

## 세부일정



## 담당자

- DB손해보험 고객전략파트 김대근 대리 (전화 : 02-3011-4921 / e-mail : 11500025@dbins.co.kr)

# 붙임. 선물 제공시 필요사항

구분	세부내용	구축 기한	비고
우편 DM	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사말, 서비스 품목, 신청 방법, 유의사항, 서비스 제공기간, 콜센터연락처 등 기재된 DM발송  <b>※ 감사선물 서비스 시행 D-day 발송</b></li> </ul>	~8/31	1만개
LMS 발송	<ul style="list-style-type: none"> <li>LMS발송 (인사말, 서비스품목, 신청방법, 접속가능 아이디 포함 내용)                      → 1만명, 미신청 고객에게 지속 안내 필요(콜센터 피크 방지 분산 발송)</li> </ul>	9/1~	필요시 수시 발송
모바일 신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>DM 및 LMS 內 웹페이지 주소, 기재                      → 스마트폰 사용자가 품목 선정 및 배송지 설정할 수 있는 전용 페이지 필요  <b>※ 아이폰, 안드로이드 O/S 폰 모두 URL 접속가능 必</b></li> </ul>	~8/31	
배송확인 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>접수, 배송진행중, 배송완료 등 서비스 품목 배송 관련 현황 확인 가능한 시스템 구축</li> </ul>	~8/31	
콜센터 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>DM 및 LMS 內 DB손해보험 VIP서비스 안내 콜센터 번호 기재                      → <b>별도 전용번호, 별도 인사말 스크립트 필요</b></li> <li>DM, LMS 발송초기에는 피크타임 해소 위해 <b>상담사 15명 이상 필요</b>                      → <b>고연령 고객, 미신청 고객대상 Out-Bound Call 진행 필요</b></li> </ul>	9/1~10/29	풀타임 상담사 1일 최소 1인 80콜 ↑
선물포장/내지	<ul style="list-style-type: none"> <li>선물 속에 감사 인사말 포함된 내지                      → <b>사이즈는 선물 크기 정도, 고급스러운 소재 선호</b></li> </ul>	~8/31	
고객관리(CS) 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 및 담당 설계사 VOC 발생시 응대 및 당사 담당자와 연락할 <b>전담인력 2명 이상 필요</b></li> </ul>	~8/14	
고객만족도 조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>선물 제공 후 서비스 이용에 대한 고객만족도 조사 시행                      → 서비스 항목별 만족도 점수, 장/단점, 향후 이용하고 싶은 서비스 등</li> </ul>	~10/29	보고서 양식 갖출 것

**※ 고객 안내 및 상품 접수, 배송 안내, 상담 안내 등 실제 서비스 제공 시 고객불만 유입 없도록 철저한 사전준비 필요**