게릴라 마케팅(Guerilla Marketing)

게릴라 마케팅이란 일반적인 광고 매체를 사용하지 않고 메시지를 전달하는 마케팅 기법이다.

정지혜 연구원 jyes@lgeri.com

봉투 안에는 잡지 한 페이지를 손으로 직접 찢어 낸 듯 한 대중 연설 강좌에 관한 기사가 들어 있다.“ 한번 시도해 보세요. 정말 효과 있어요. ”라는 손으로 쓰여진 메모가 붙어 있다. 기사를 다 읽은 뒤에야 상단에 조그맣게 적힌‘ 광고 ’라는 문구를 발견하고 이것이 지인으로부터 온 정보가 아닌 홍보물임을 깨닫는다. 그러나 이미 광고 내용은 숙지한 뒤다.

고객과의 최접점에서 활동

이것은 필자가 직접 경험한 게릴라 마케팅(Guerilla Marketing)의 한 예이다. 게릴라 마케팅은 전광판이나 인쇄물, TV 광고 등의 일반적인 매체를 사용하지 않는 광고 전략을 일컫는다. 게릴라는 본래 소규모 조직이 적의 경비가 허술한 후방을 기습적으로 공격한 후 신속하게 빠져 나와 반격을 피하는 전략을 가리키는 전투 용어이다. 그러나 한편으로는 한 사람이 하루 평균 3500개 이상의 광고를 접한다는 오늘날의 광고 홍수 속에서, 자사의 제품을 보다 효과적으로 알리기 위한 마케팅 전투 용어로 사용된다.

가장 일반적인 게릴라 마케팅의 예는 거리의 판촉물이다. 따라서 게릴라 마케팅을 불특정 다수를 대상으로 한 일시적인 이벤트로 오해하기 쉽다. 하지만 사실은 목표 고객이 밀집해 있는 장소나 시간을 고려하여 정교하게 계획되어야 하는 것이 게릴라 마케팅이다. 그래야만 제한된 장소와 시간에 노출된 광고 정보들이 이벤트에 참여한 사람들을 통해 보다 빨리 입소문을 타고 전해질 수 있기 때문이다. 담배 회사의 영업 사원들은 신상품을 자연스럽게 권하는 장소로 클럽을 이용하고, 펩시는 젊은 스케이트보더가 모여 있는 장소에서 마운틴 듀 관련 이벤트를 개최한다.

최소 비용 최대 효과의 아이디어

이처럼 게릴라 마케팅은 노출 범위는 적지만 비용 또한 적게 들면서 구전 효과가 뛰어나다. 따라서 후발기업이 시장 경쟁력 확보를 위하여 선두 기업들이 진입하지 않는 틈새시장을 공략하거나, 적은 마케팅 비용을 활용하여 고객에게 밀착형 마케팅을 전개하기에 적합하다. 더욱이 좋은 것은 이벤트가 성공적으로 이슈화 되었을 경우에 무료로 언론 홍보가 될 수도 있다는 것이다.

최근에는 국제 스포츠 대회의 공식 스폰서가 아닌 기업들이 공식 스폰서인 것처럼 위장하거나, 스타를 닮은 이미테이션 모델을 사용하는 앰부쉬 마케팅(Ambush Marketing), 소비자들의 생활 속에 파고 들어 사람들이 광고인 줄 알아채지 못하도록 제품을 홍보하는 스텔스 마케팅(Stealth Marketing) 등 다양한 전략의 게릴라 마케팅들이 활용되고 있다. 비용대비 효율성이 점차 줄어들고 있는 일반 미디어 광고 속에서 게릴라 마케팅은 최소한의 비용으로 최대한의 효과를 끌어내기 위해 다양하고 기발한 아이디어를 동원한다.

신뢰 관계를 위협할 수도

그러나 비판의 소리 또한 높다. 우선 사실은 광고였음이 밝혀 졌을 때 고객의 신뢰를 무너뜨려 역효과를 낼 수도 있다는 주장이다. 소니 에릭슨 사는 멋진 남녀 모델들이 일반인으로 위장하고 관광객들에게 자사의 카메라폰을 건네주며 사진을 찍어줄 것을 부탁하는 스텔스 전략을 사용했다가 유명 TV 시사 프로그램에서 비판을 받았다. 또한 게릴라 마케팅은 일시적인 이벤트로 고객의 관심을 불러 모을 수는 있지만 장기적 관계 형성은 어렵다는 지적이다. 게릴라 마케팅을 주장하는 사람들은 홍보 활동이 고객과의 접점에서 일어나기 때문에 게릴라 마케팅이야말로 일대일 경험을 통해 창출된, 관계 형성에 보다 적극적인 마케팅이라고 주장한다. 하지만 이렇게 형성된 관계가 지속되기 위해서는 게릴라성이 아닌 정도(正道)의 노력이 필요함은 두말 할 나위 없다.

최근 AMA(American Marketing Association)의 조사에 따르면 응답자의 94%가 게릴라 마케팅과 같은 대안 마케팅(Alternative marketing)이 앞으로 더욱 자주 사용될 것이라고 생각했다. 많은 전문가들이 지적하듯이 이것이 기업의 기존 마케팅 전부를 대체할 수는 없겠지만, 효율성을 높이는 보조적 윤활유로서의 역할은 활발해 질 것임에 분명하다. www.lgeri.com