# 농촌체험관광과 마케팅

## 표적시장 설정과 포지셔닝

농촌관광이 성공적으로 운영되기 위해서는 매력적인 시설과 서비스를 갖추고 지속적으로 경쟁우위를 유지해야 한다. 경영자가 가진 경력이나 주변환경을 이용해 남들과 차별화된 서비스를 제공함으로써 경쟁력을 확보한다. 원가절감과 수요 증가에 바탕을 둔 경쟁우위 전략, 브랜드 자산(brand equity)을 높임으로써 경쟁우위를 확보한다.

고객은 누구이며(표적시장), 어떤 이미지(서비스컨셉트), 어떤 방법(마케팅믹스)으로 자리매김할 것인가를 결정한다. 시장 세분화(market segmentation)는 다양한 기준으로 시장을 나누어 이 가운데 특정 고객층을 집중공략하는 것을 의미한다.

표적시장(target market)은 각 세분시장의 성장률과 경쟁우위, 해당 농가(마을)와의 적합성을 고려해 평가한다. 포지셔닝(positioning)은 표적시장이 정해지면 시설과 서비스를 해당 고객들이 원하는 방향으로 갖추는 것을 말한다.

## 수요 및 공급관리

농촌관광은 계절적 변동이 크고 주중과 주말 수요가 일정하지 않으므로 수요 및 공급관리 전략이 요구된다. 수요를 지속적으로 증대할 뿐만 아니라 의도적으로 줄여야 하는 경우도 있으며 이를 관리하기 위한 전략을 모색한다.

- 서비스 상품을 다양화하는 전략 : 계절적으로 매력있는 과일을 심는다거나 레크리에이션 시설과 프로그램을 마련한다.
- 서비스 제공시간대와 장소를 조절하는 전략 : 예를 들어 농번기에는 고객이 도착하는 시간을 저녁시간대로 설정한다.
- 가격으로 수요를 조절하는 전략 : 비수기인 겨울이나 주중에는 일정한 할인비율 적용한다.

- 커뮤니케이션을 확대하는 전략 : 홈페이지나 이메일, 뉴스레터를 발송 하여 편안하게 이용할 수 있는 시간을 알린다.
- 공급관리 전략 : 여름 성수기에는 민박 마당이나 인근 숲에 캠프장을 마련하여 일시적으로 수용능력을 확대한다.

## 마케팅 전략(7P)

마케팅 전략은 민박상품, 장소, 가격, 프로모션, 사람, 서비스 전달과정, 물리적 요소 등 일곱가지 요소를 여건에 맞게 조합(mix)하여 전략을 수립하게 된다.

- 민박상품(product)은 숙박시설과 서비스가 핵심상품, 체험프로그램과 농산물 판매 등이 보조상품이며, 여건에 맞게 포트폴리오(portfolio)를 구성한다. 수익과 이용객의 반응을 고려하여 새로운 상품과 서비스를 끊임없이 개발하여 경쟁자들과 차별화한다.
- 장소(place)적 특성 즉, 민박의 입지나 쾌적한 주변환경 정비는 필수이다.
- 가격(price)수준은 이용자의 지불의사, 경쟁정도, 시장규모, 해당 민박의 이미지와 시설, 원가를 고려하여 정하도록 한다. 바가지요금이라는 인상을 주지 않도록 비수기와 성수기 요금을 따로 정하는 것도 방법이다.
- 프로모션(promotion)은 인적판매, 홍보, 광고, 판촉 등이 있으며, 해당 농가 및 마을에 적합한 수단을 선택한다. 무엇보다 좋은 입소문이 나도록 환경을 만드는 것이 좋다.
- 사람(people) 즉, 경영자 자신과 가족의 역할, 분위기가 민박을 방문하는 고객만족에 큰 영향을 미친다. 좋은 서비스는 대체로 사람에 의해 좌우된다.
- 서비스 전달 프로세스(process)는 민박 서비스가 제공되는 절차를 의미한다. 민박에 도착하여 머물고, 먹고, 체험하고 떠날 때까지 원활한 서비스제공이 중요하다. 고객과의 접촉순간(MOT ; Moment of Truth)을 효과적으로 관리한다.
- 시설이나 설비(Physical Evidence) 즉, 눈에 보이는 모든 물리적인 시설 이나 설비, 실내장식, 안내판이나 주인의 복장, 명함, 팜플렛, 영수증, 건물의 외형, 간판 등을 말한다. 서비스를 포장하는 것이면서 동시에 이용객들에게 가장 강한 인상을 심어주게 되므로 신중하게 계획한다.

## 체험마케팅

체험마케팅은 기존 마케팅과는 달리 소비되는 분위기와 이미지나 브랜드를 통해 고객의 감각을 자극하는 체험을 창출하는 데 초점을 맞춘 마케팅이다. 고객은 단순히 제품의 특징이나 제품이 주는 이익을 나열하는 마케팅보다는 잊지 못할 체험이나 감각을 자극하고 마음을 움직이는 서비스를 기대한다. 즉, 농산물 생산현장으로 고객을 초청하여 직접 보고, 느끼고, 만들어 볼 수 있도록 하는 것이기 때문에 제품 또는 서비스 마케팅과는 달리 체험에 초점을 맞추면 훨씬 더 많은 부가가치를 얻을 수 있다.

체험프로그램으로 체험마케팅을 전개하도록 한다. 농촌체험프로그램은 단순히 농촌자원을 상품화하는데 그치지 않고 농촌활성화, 농산물 판매와 연계한 소득증대, 농촌전통문화의 현대화, 도농간 상호 이해를 높이는데 기여하게 된다.

농업도 브랜드 자산의 가치에 눈을 떠야 할 시기. 사회 각 분야가 지식기반 사회로 변화되면서 「브랜드 자산」이 주목을 받기 시작하고 제품뿐 아니라 서비스, 매체, 이벤트, 나아가 사람까지도 브랜드화 하는 추세이다. 체험프로그램과 민박으로 도농교류가 활성화되면 자연스럽게 마을(농가)도 차별화된 이미지와 상품, 서비스를 제공하는 브랜드로 개발해야 한다. 토고미마을(강원도 화천군 신대리), 밤두둑마을(강원도 횡성군 반곡리), 별마을(서산군 해미읍 오학리)이 좋은 사례이다.

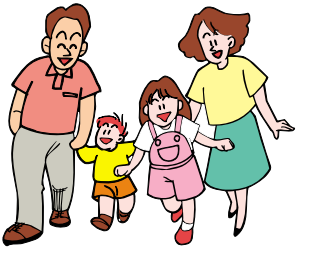
일관된 원칙으로 「꾸준히」「계속해서」 마케팅에 투자하여 브랜드 파워를 형성하도록 한다. 브랜드 자산은 구축하기도 힘들지만 일순간에 무너지는 속성을 가지고 있어, 프로그램 운영과 상품 판매, 서비스 제공 등 경영활동 과정에서 직면하는 실패와 위기는 대다수가 브랜드 위기로 연결된다.

## 매체의 활용과 네트워크 구축

체험프로그램을 활성화하기 위해서는 각종 매체를 적절히 활용한다. 각 매체의 특성을 고려하여 홍보를 실시하면 참가자 모집은 물론 농특산물 판촉에도 효과적이다. 평소 각 신문과 방송에서 농촌관광, 도농교류, 농특산물 판매, 레저 관련 프로그램과 기사, 담당기자 등을 파악하고, 보도자료를 배포하거나 초청한다. 외부 단체나 교회, 학교, 기업, 도시지역 자치단체와 자매결연을 추진하고 이때 일방적으로 현지 농산물 판매를 강권하기 보다는 체험프로그램을 통해 마을 방문을 유도하고 자연스럽게 농산물을 홍보하는 것이 바람직하다. 마을(농가)에 흥미를 가지고 재방문하는 도시민들을 핵심고객으로 마을응원단, 팬클럽을 조직하여 운영하는 것도 방법이다.

## <5가지 체험 마케팅>

- **감각(sense)마케팅 :** 고객의 감각을 자극할 때 시각, 청각, 후각, 미각, 촉각의 5가지 감각기관을 자극함으로써 즐거움을 전달한다.
- **감성(feel)마케팅 :** 고객의 기분과 감정에 영향을 미치는 감성적인 자극을 통해 브랜드와 유대관계를 강화한다
- **지성(think)마케팅 :** 고객의 지적 욕구를 자극하여 고객으로 하여금 창의적으로 생각하게 만든다
- **행동(act)마케팅 :** 체험 행동을 하는데 다양한 선택권을 알려주어 육체와 감각에 자극되는 느낌들을 극대화하고 고객으로 하여금 능동적 행동을 취하도록 한다
- **관계(relate)마케팅 :** 브랜드와 고객간의 사회적 관계가 형성되도록 브랜드커뮤니티를 형성하는 데 중점을 둔다



## 농촌관광 관련 정보

### 방송 프로그램

- KBS 1TV <6시 내고향> http://www.kbs.co.kr/1tv/sixhour
- KBS 1TV <체험 삶의 현장> http://www.kbs.co.kr/1tv/life
- KBS 1TV <문화탐험 오늘> http://www.kbs.co.kr/culture/today
- KBS 1TV <한국의 美> http://www.kbs.co.kr/1tv/hdme
- KBS 1TV <환경스페셜> http://www.kbs.co.kr/environ
- KBS Korea <이벤트 인 코리아> http://www.kbs.co.kr/sat/event2
- KBS 2TV <생방송 세상의 아침> http://www.kbs.co.kr/2tv/livetoday
- KBS 2TV <고향의 아침> http://www.kbs.co.kr/2tv/countrt
- SBS <생방송 모닝와이드> http://tv.sbs.co.kr/morningwide
- SBS <리얼코리아 세상사람들> http://tv.sbs.co.kr/realkorea
- MBC <고향은 지금> http://imbc.com/tv/culture/homtown
- MBC <생방송 화재집중> http://imbc.com/tv/culture/onfocus

### 신문 및 잡지

- 트래블조선 http://travel.chosun.com
- 한겨레신문 http://www.hani.co.kr
- 여행신문 http://www.traveltimes.co.kr
- 농민신문사 http://www.nongmin.co.kr
- 월간 전원생활 http://www.nongmin.co.kr/webzine/junwon