

# 카카오톡 스토어 서비스 소개서

카카오 커머스 사업팀  
last updated. 2018.11.05

kakao

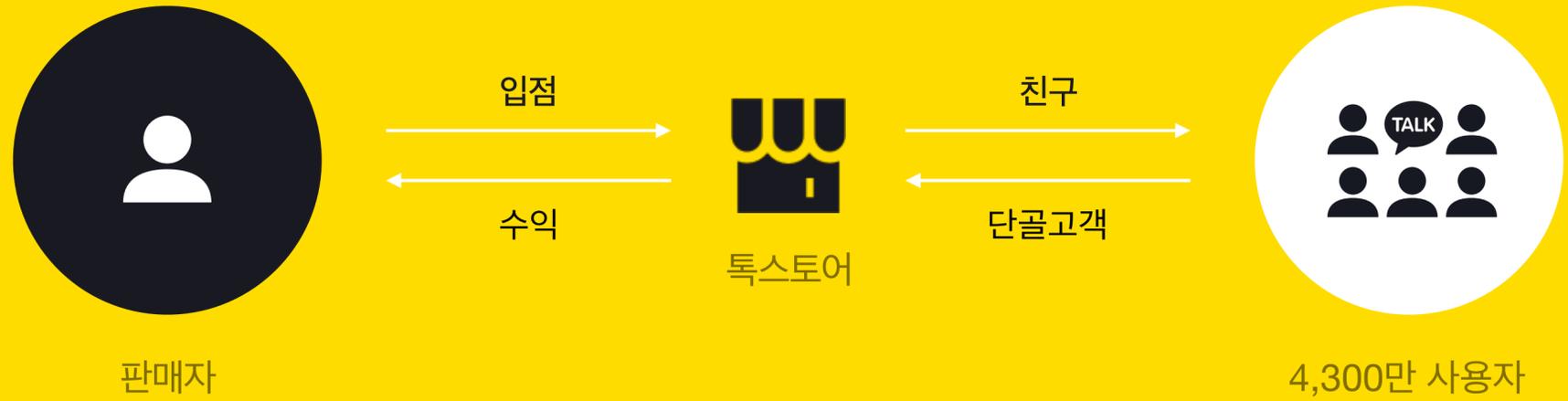
# 목차

소개	01	톡스토어란?	활용사례	14	톡스토어 활용방법
	02	톡스토어 특징		15	플랫폼 효과 검증
구조	03	톡스토어 채널 구조	16	컨텐츠와 소식 관리 및 홍보	
			17	1:1 톡상담 기능 활용	
노출			18	알림톡 활용	
	04	플러스친구	19	플러스 친구 전용 특가 구성	
	05	카카오 스타일	20	시즌 맞춤형 플러스친구 메세지 발송	
	06	카카오 파머	22	카카오 스타일 채널 활용	
	07	카카오톡 쇼핑하기	23	카카오 광고 및 마케팅 활용	
	08	Daum 쇼핑			
	09	카카오톡 #쇼핑	입점안내	24	입점 프로세스
기능	10	플러스친구 - 메세지 발송	정산안내	25	판매대금 정산 및 세금계산서 발행
	11	플러스친구 - 전용상품			
	12	카카오톡 쇼핑하기 - 소문내면 할인			
	13	알림 / 리뷰 / 문의			

# 톡스토어란?

공식명칭: 카카오톡 스토어

카카오톡에서 누구나 **쉽게 내 스토어를 만들고**, 카카오톡의 관계를 통해 **새로운 쇼핑 경험을 제공하는** 중개 플랫폼입니다.



# 특스토어 특징

끝나지 않는 가격 경쟁  
패러다임을 깨고,

### 상품 + 가격 중심

- 가격이 상품 구매의 모든 것을 결정
- 판매자의 신뢰성/차별성 제한적
- 가격 or 광고로 줄세우기
- 단골 고객을 만들기 어려움
- 내 스토어를 알리기 어려움

새로운 연결을 통해  
소비자와 판매자를 잇는다.

### 판매자 + 관계 중심

- 판매자와 유저 관계에 집중
- 소비자와 직접 연결
- 고객의 만족이 다음 판매와 연결
- 고객이 직접 마케팅
- 장기적인 관계에 충실한 구조
- 단골 고객 활성화



# 특스토어 채널 구조



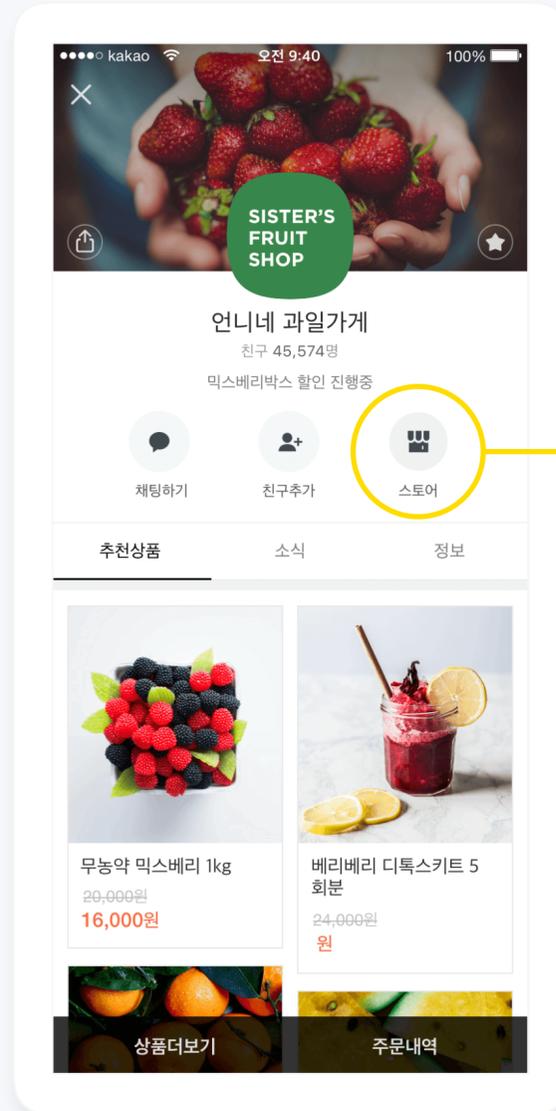
# 톡스토어 X 플러스친구

### 판매자 운영 TIP!

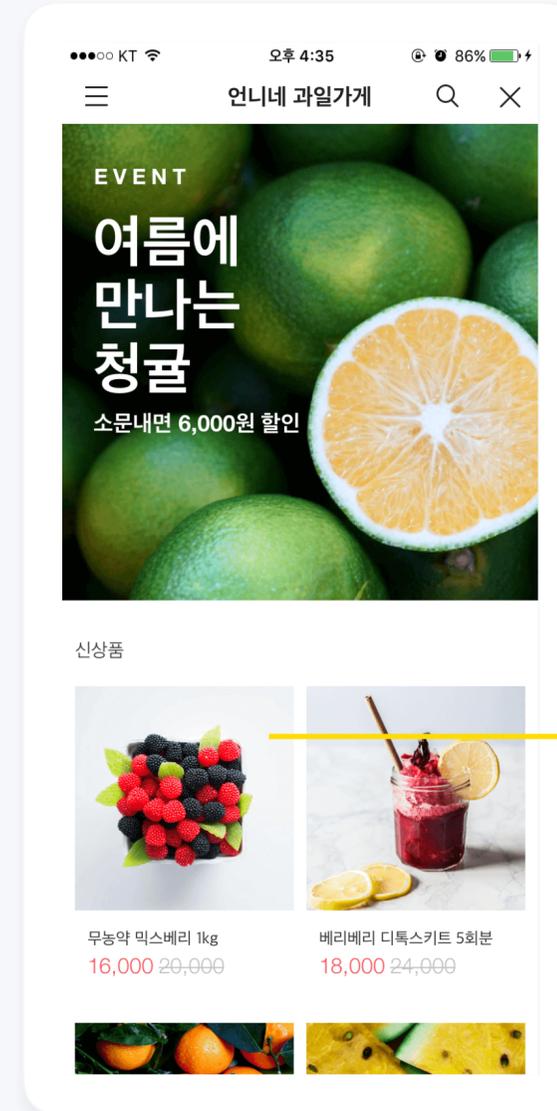
상품/서비스 정보, 이벤트, 세일, 프로모션 정보, 콘텐츠 구독 서비스를 제공하여 마케팅 수단 및 고객 관리 도구로 활용할 수 있습니다.

경로 : 톡스토어 판매자 센터 > 상점관리 > 연동관리 > 플러스친구 연동

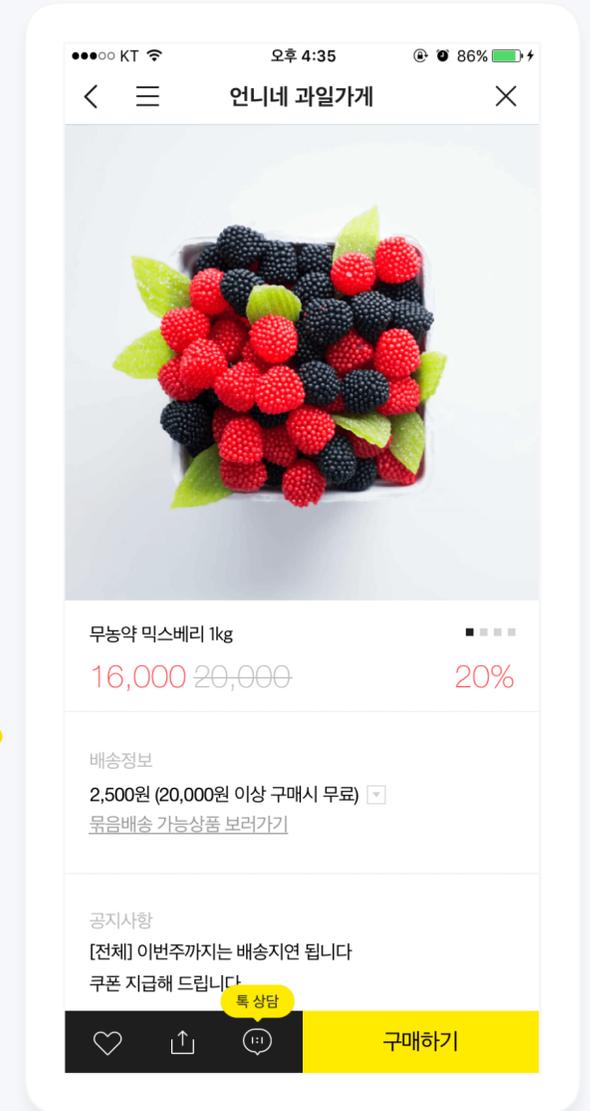
플러스친구홈



톡스토어홈



톡스토어 상품상세



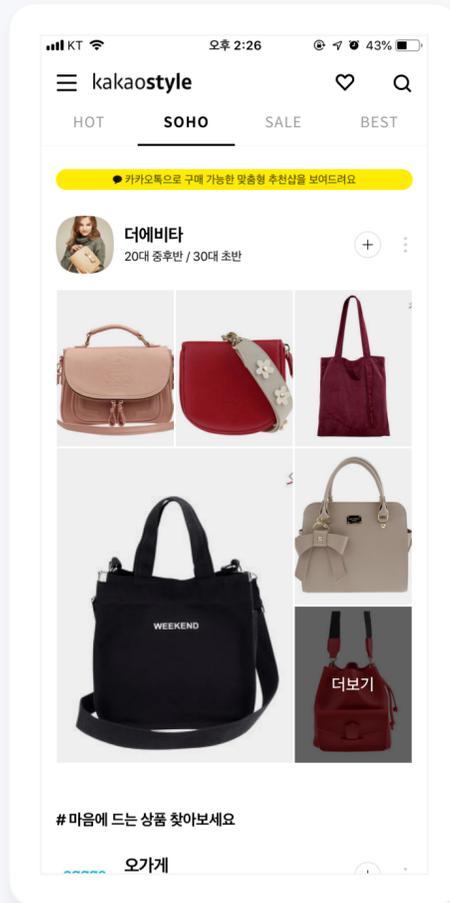
# 톡스토어 X 카카오타일

### 판매자 운영 TIP!

패션 카테고리 업체의 카카오타일 연동으로 100만 플러스친구 메시지 활용과 스타일 서비스 내 노출 기회를 이용할 수 있습니다.

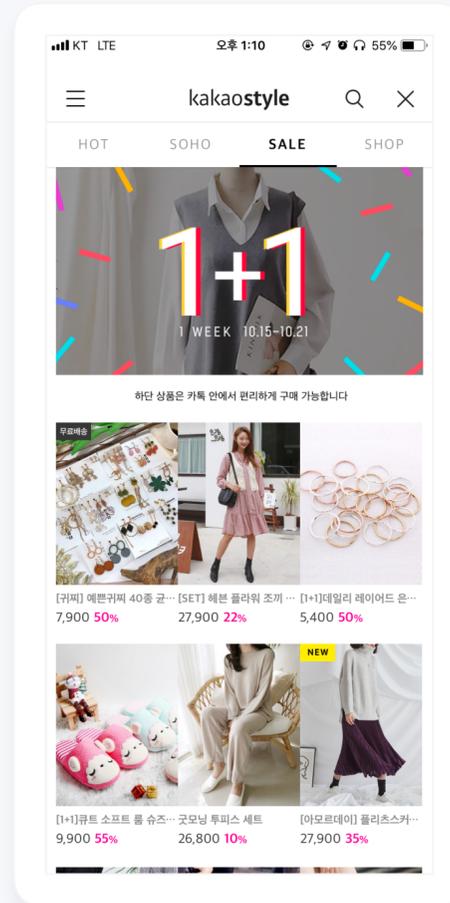
경로 : 톡스토어 판매자 센터 > 상점관리 > 연동관리 > 카카오타일노출 신청

## SOHO탭



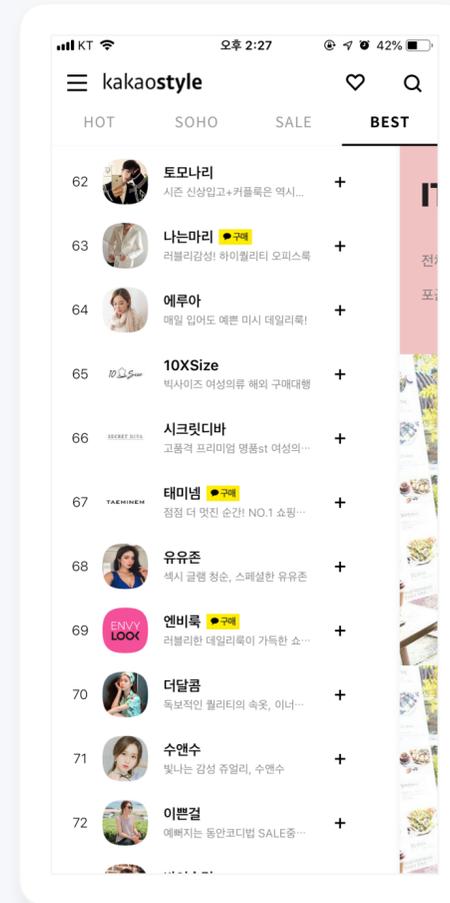
톡스토어 정보 & 대표 상품 노출

## SALE탭



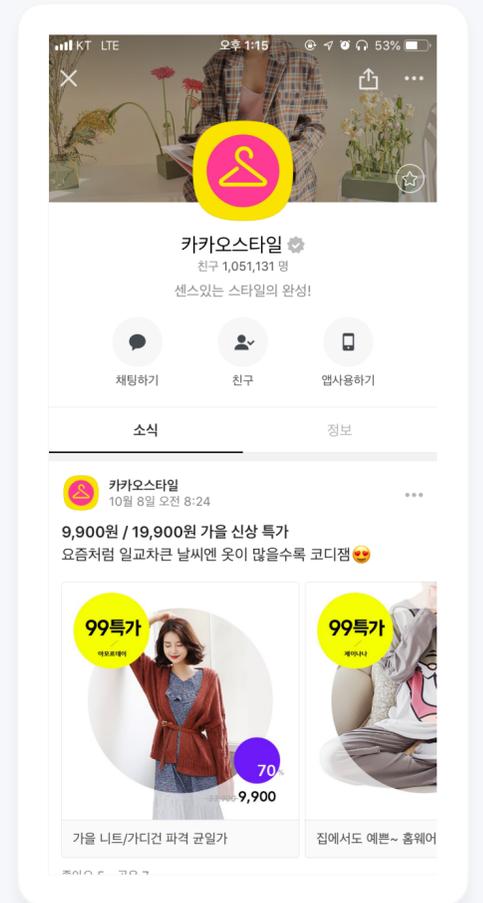
주단위 프로모션 진행

## BEST탭



톡스토어 구매 버튼 노출

## 플러스친구



100만 패션 관심사 타겟 대상 프로모션 메시지 발송

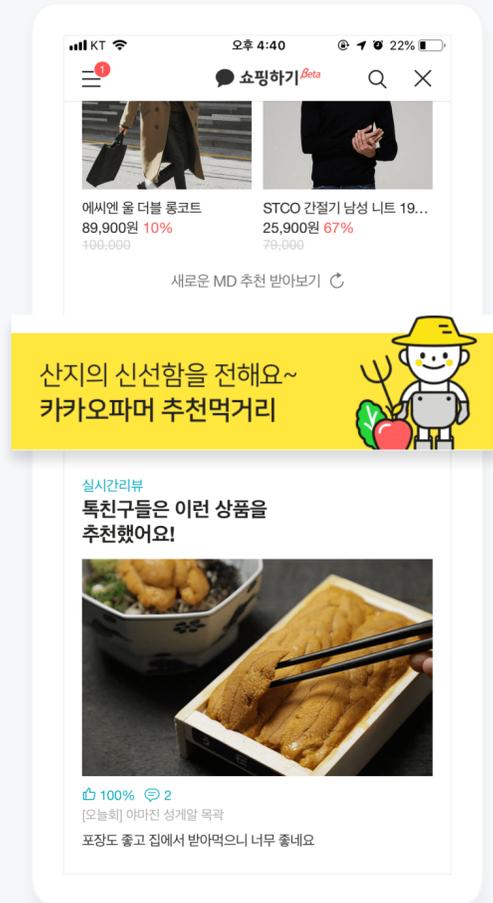
# 톡스토어 X 카카오파머

### 판매자 운영 TIP!

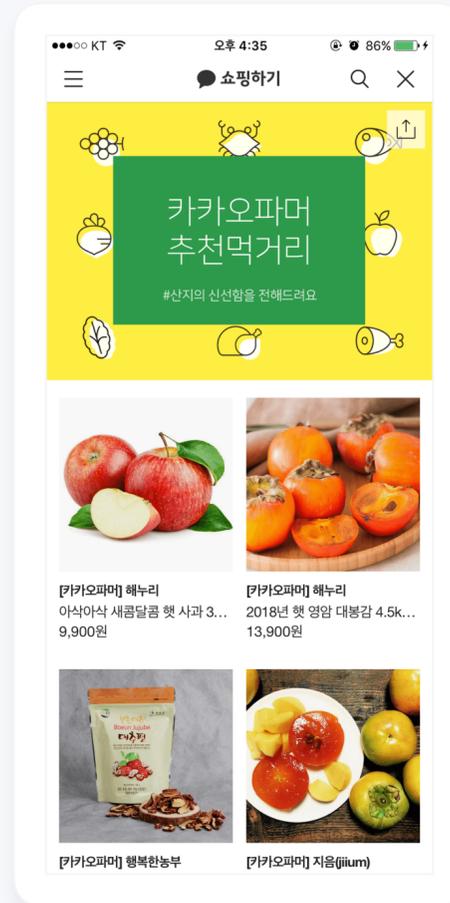
식품 카테고리 판매자의 카카오 파머 연동을 통해 파머 플러스친구와 카카오톡 쇼핑하기 고정 배너와 기획전, 파머 마크 등을 활용할 수 있습니다.

경로 : 톡스토어 판매자 센터 > 상점관리 > 연동관리 > 카카오파머 노출 신청

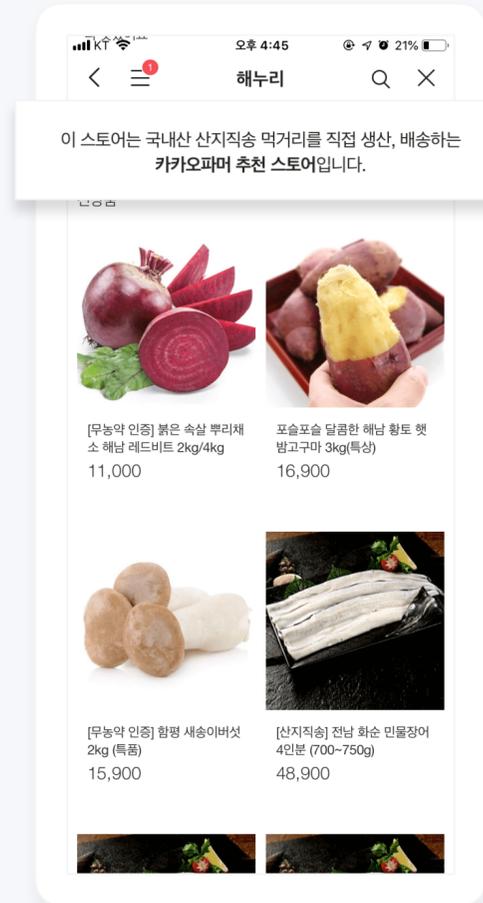
## 톡쇼핑하기 배너



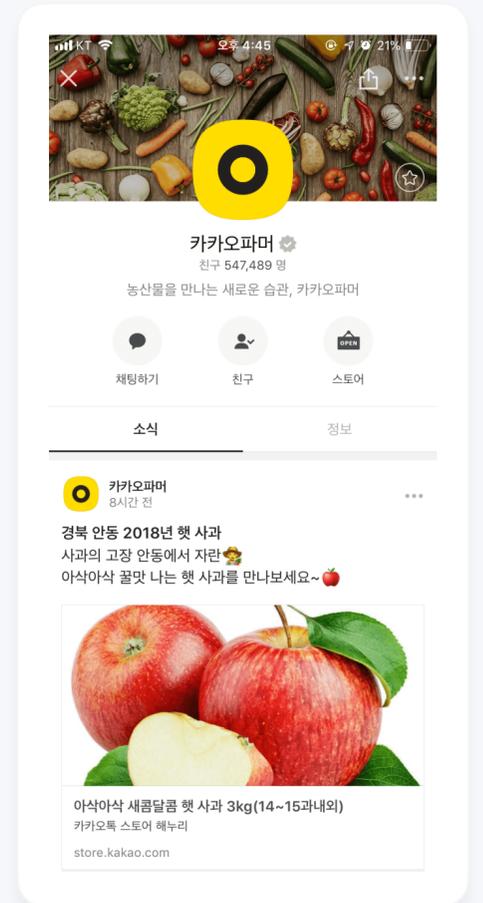
## 톡쇼핑하기 기획전



## 톡스토어



## 플러스친구



# 톡스토어



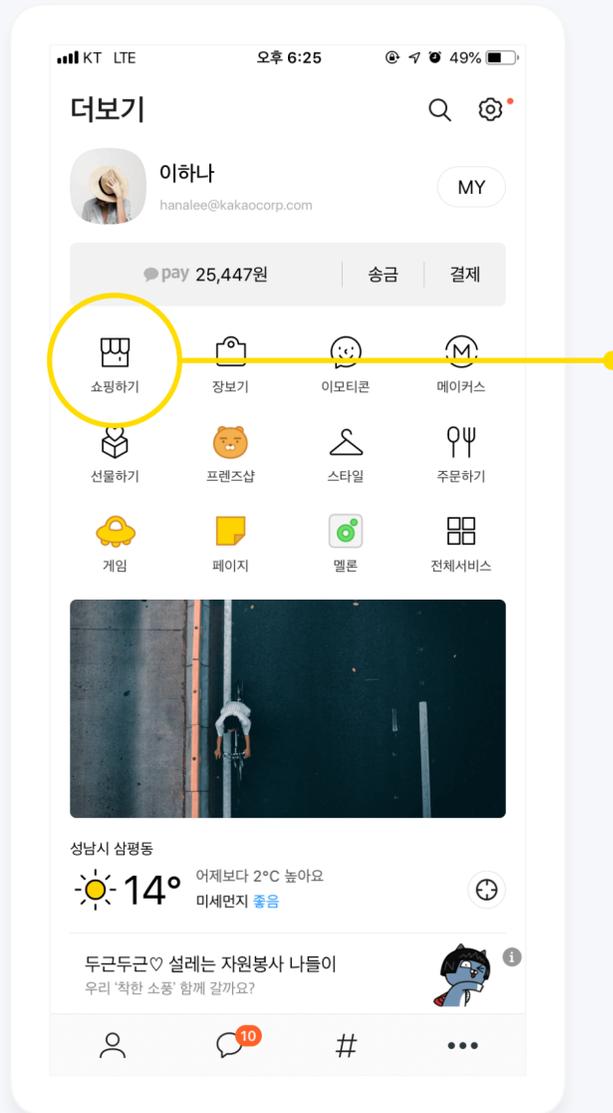
# 카카오톡 쇼핑하기

### 판매자 운영 TIP!

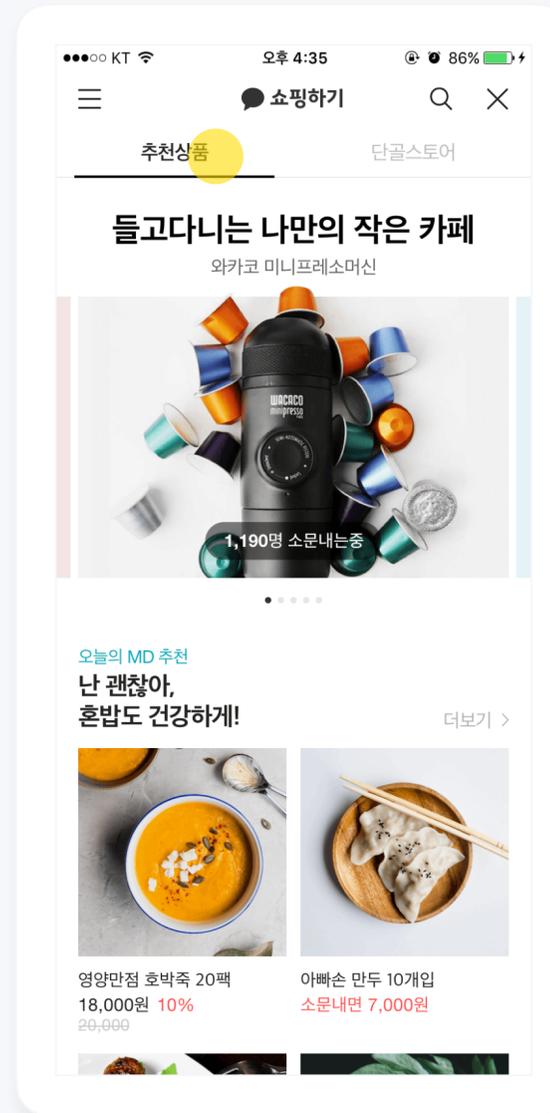
카카오톡 내 톡스토어 주요 전시 채널로서 아래 조건을 모두 충족하면 쇼핑하기 내부 운영 정책에 따라 노출 될 수 있습니다.

1. 플러스친구 연동 ON 설정
2. 쇼핑하기 전시 ON 설정
3. 판매중 상품수 최소 1개 등록
4. 상품 이미지 등록 가이드 준수

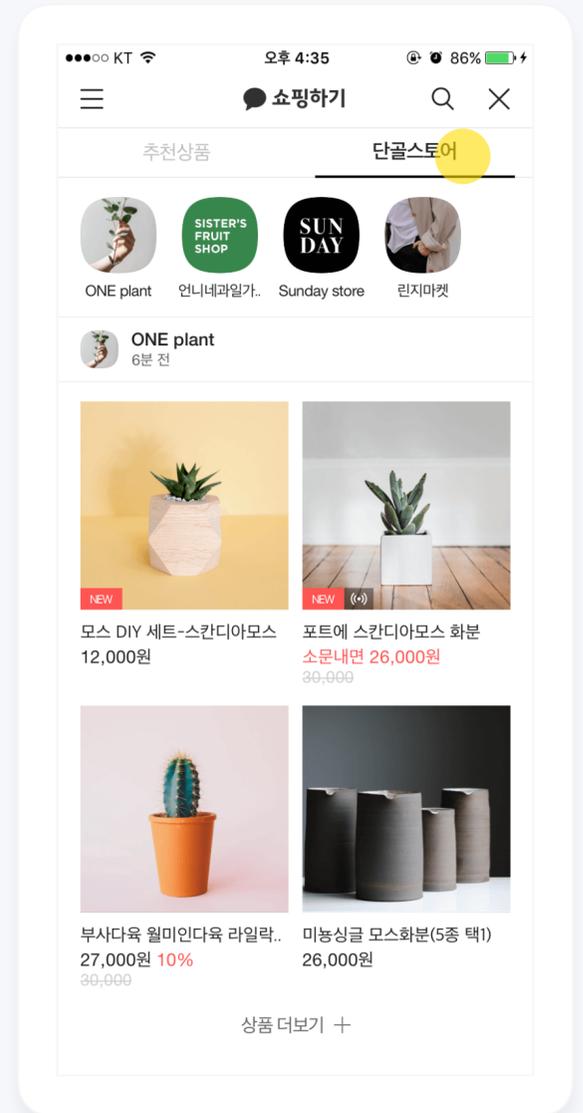
## 카카오톡 4탭



## 추천상품



## 단골스토어



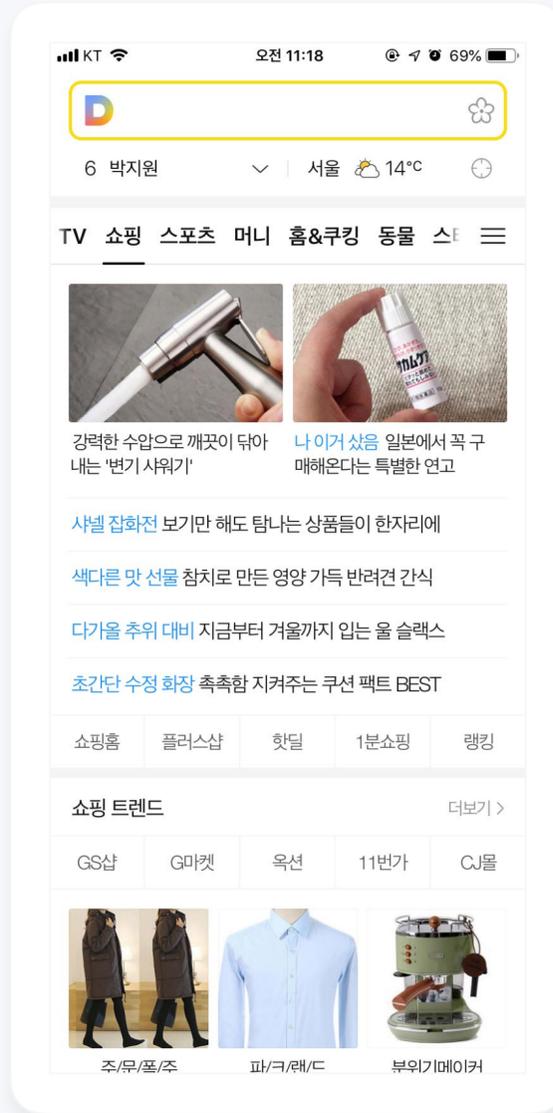
# 톡스토어 X Daum 쇼핑

### 판매자 운영 TIP!

쇼핑하우 전시 설정을 하면 Daum 쇼핑탭과 쇼핑 검색, 1boon 쇼핑 서비스 영역에 노출 될 수 있습니다.

경로 : 톡스토어 판매자 센터 상품관리 > 상품 조회/수정 > 상품 수정 버튼클릭 > 전시설정 > 쇼핑하우 전시여부 설정 ON

다음 쇼핑탭



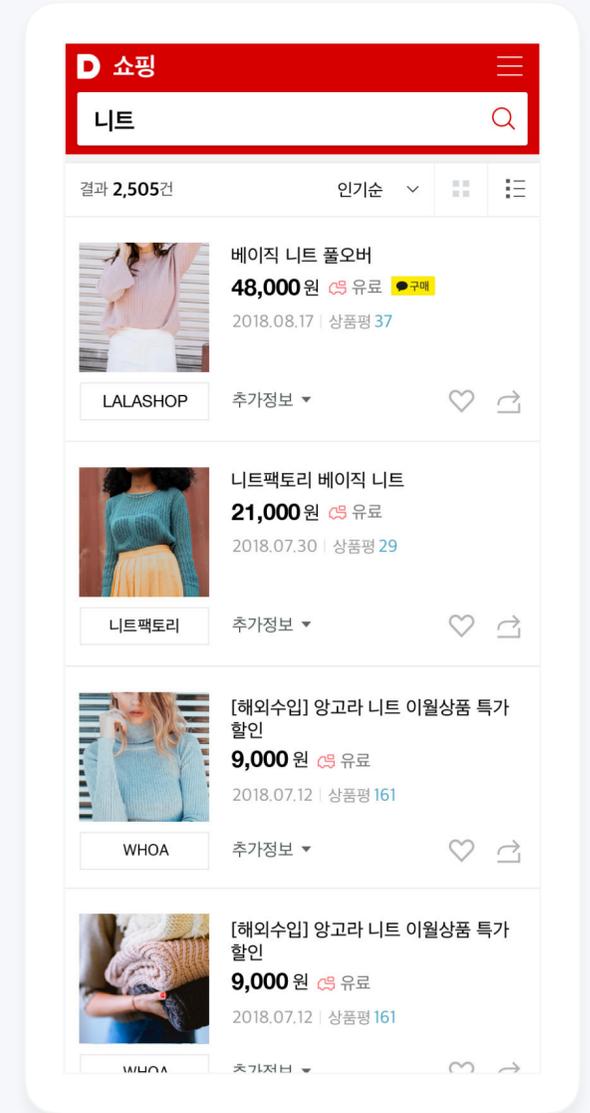
유입 채널 제공

1boon 쇼핑



상품과 스토리가 결합된  
쇼핑 콘텐츠 큐레이션 서비스 제공

쇼핑 (검색)



다음 & 카카오 쇼핑 검색 연동

# 톡스토어



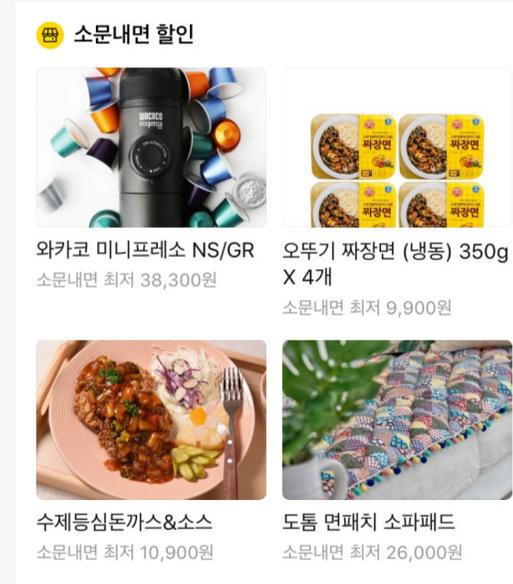
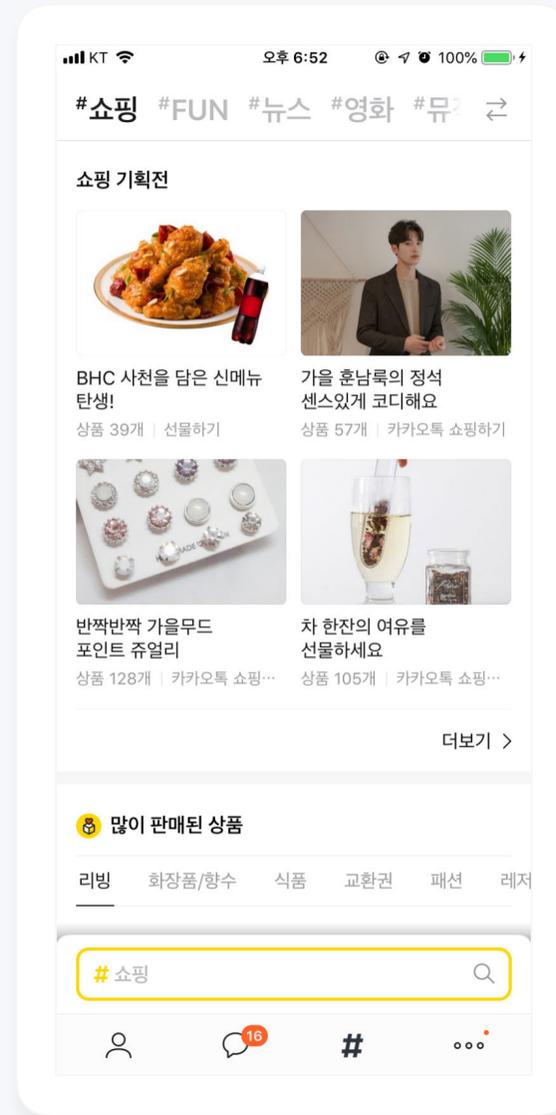
# 카카오톡 #쇼핑탭

### 판매자 운영 TIP!

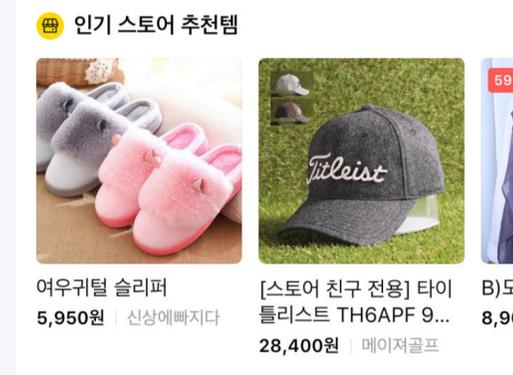
쇼핑하우 전시 설정을 하면 Daum 쇼핑하우 노출과 더불어 4,300만 사용자가 이용하는 카카오톡의 #쇼핑 탭에 노출 될 수 있습니다.

경로 : 톡스토어 판매자 센터 상품관리 > 상품 조회/수정 > 상품 수정 버튼클릭 > 전시설정 > 쇼핑하우 전시여부 설정 ON

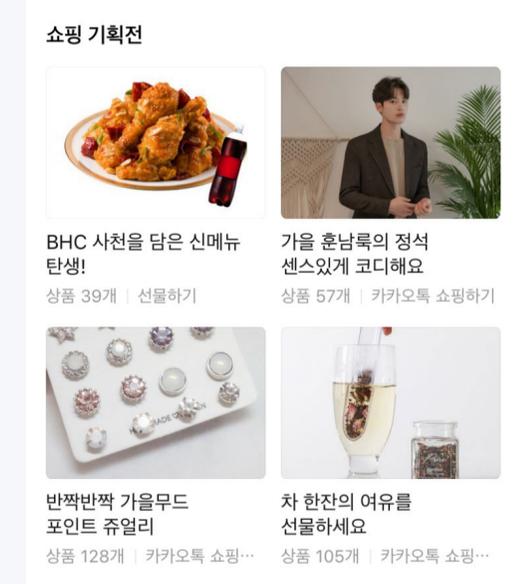
## 카카오톡 #쇼핑탭



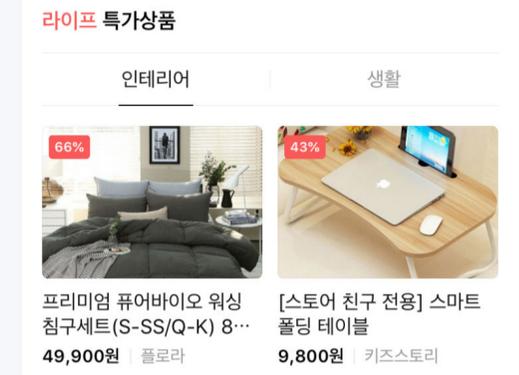
### 소문내면 할인



### 인기스토어



### 쇼핑기획전



### 카테고리별 특가상품

# 톡스토어

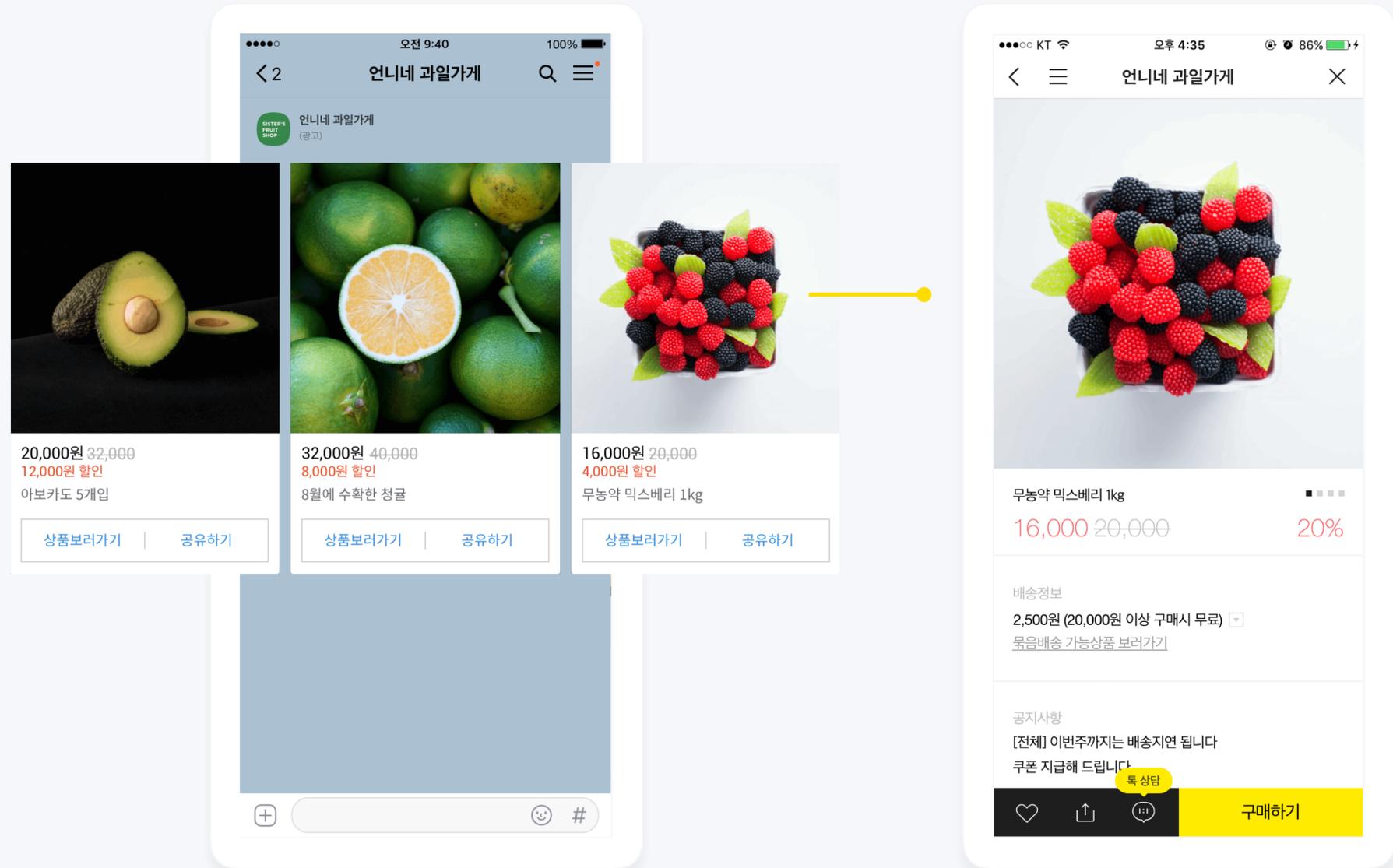


# 플러스친구: 메세지 발송

### 판매자 운영 TIP!

고객의 즉각적인 구매를 유도하기 위한 '커머스형 메세지'로 할인 정보 제공과 함께 추천 상품을 제안할 수 있습니다.

## 플러스친구 대화방



# 톡스토어



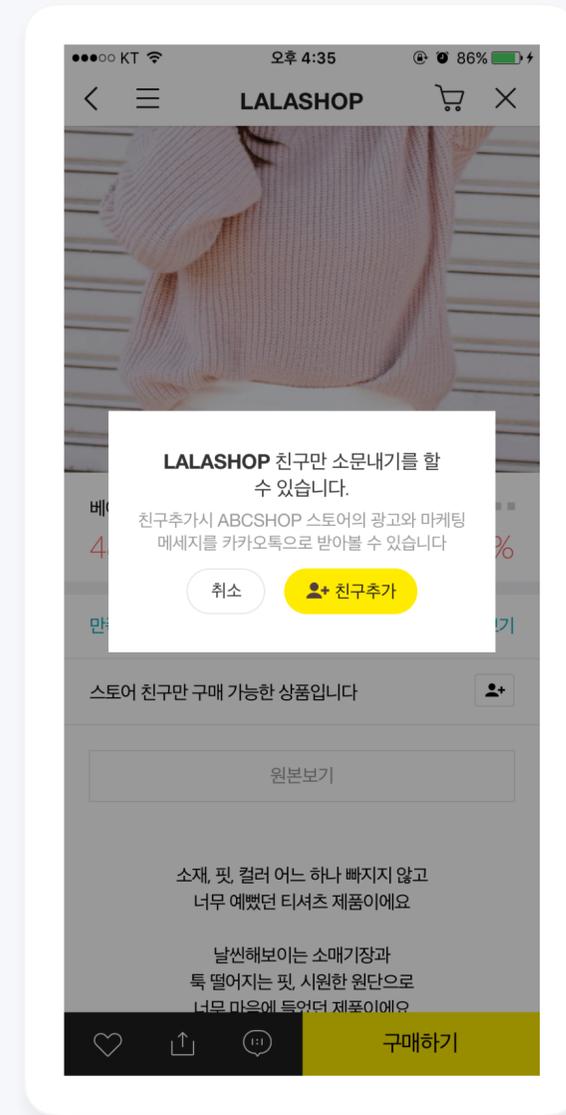
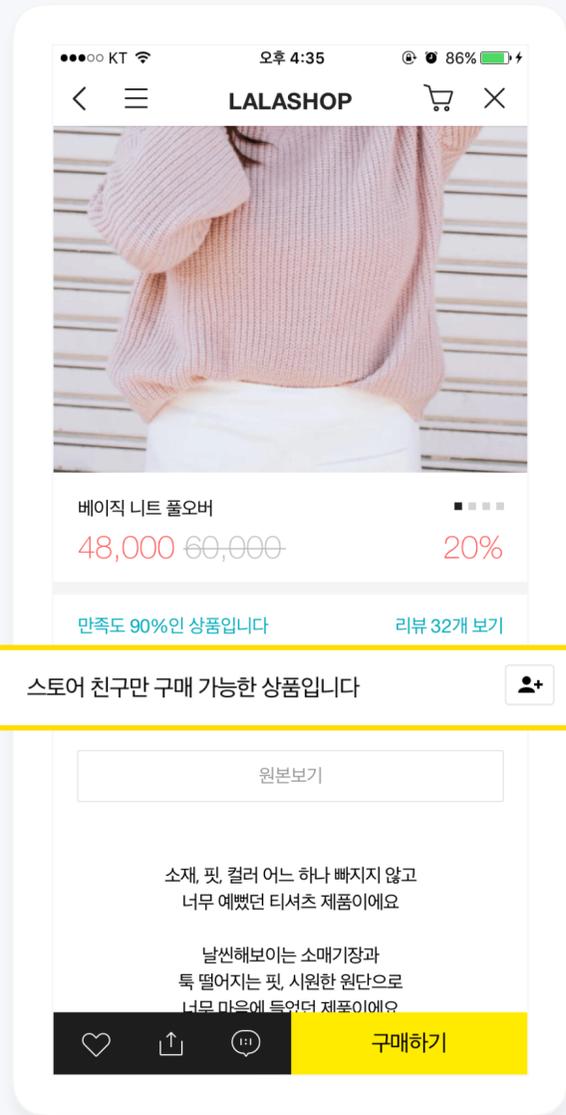
## 플러스친구: 친구전용상품

### 판매자 운영 TIP!

스토어 친구에게만 혜택을 주고 싶은 경우, '구독회원전용' 설정을 통해 단독 할인 특가 설정 가능합니다.

경로 : 톡스토어 판매자 센터 상품관리 > 상품 조회/수정 > 상품 수정 버튼클릭 > 세부정보 +펼쳐보기 > 구독회원 전용 설정함

### 톡스토어 상품 상세페이지



구매버튼 클릭시 : 친구추가 레이아웃 팝업 노출

# 톡스토어



## 카카오톡 쇼핑하기: 소문내면 할인

### 판매자 운영 TIP!

- 1. 공유수 2회 / 3회 / 4회 선택
- 2. 판매자 즉시 할인가 최소 5% 이상 설정
- 3. 할인기간 최소 7일 이상 14일 이하 설정
- 4. 동기간 내 최대 2개 상품 등록

경로 : 톡스토어 판매자센터 > 상품관리 > 상품 조회/수정 > 상품 수정  
버튼클릭 > 상품 정보 내 '소문내면 할인 설정'



# 톡스토어



## 알림/리뷰/문의

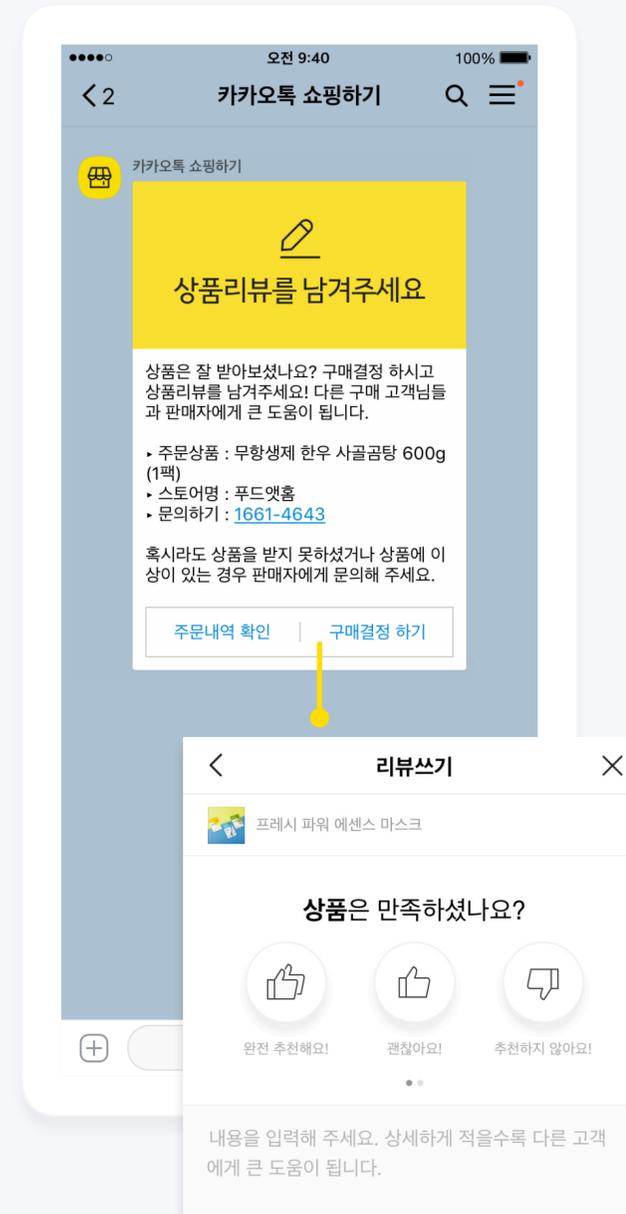
### 판매자 운영 TIP!

상품 구매 고객에게 주문내역 및 발송 정보를 안내하고, 리뷰 작성을 유도하며, 문의하기를 통한 상품 문의에 대한 응대를 쉽고 편하게 할 수 있습니다.

### 알림



### 리뷰



### 문의



# 톡스토어 활용 방법



판매자



## 톡스토어 노출 채널

ex) 쇼핑하기, 스타일, 파머, Daum 쇼핑 등 ...

## 톡스토어 기능

ex) 1:1 특상담, 소문내면 할인, 문의관리 등...

## 메세지

ex) 플러스친구, 알림톡, 상담톡, 친구톡



구매자

## 광고

ex) 카카오 광고 마케팅

## SNS

ex) 카카오토리, 페이스북, 인스타그램 등..

# 1. 톡스토어 플랫폼 효과검증: A/B 테스트 결과

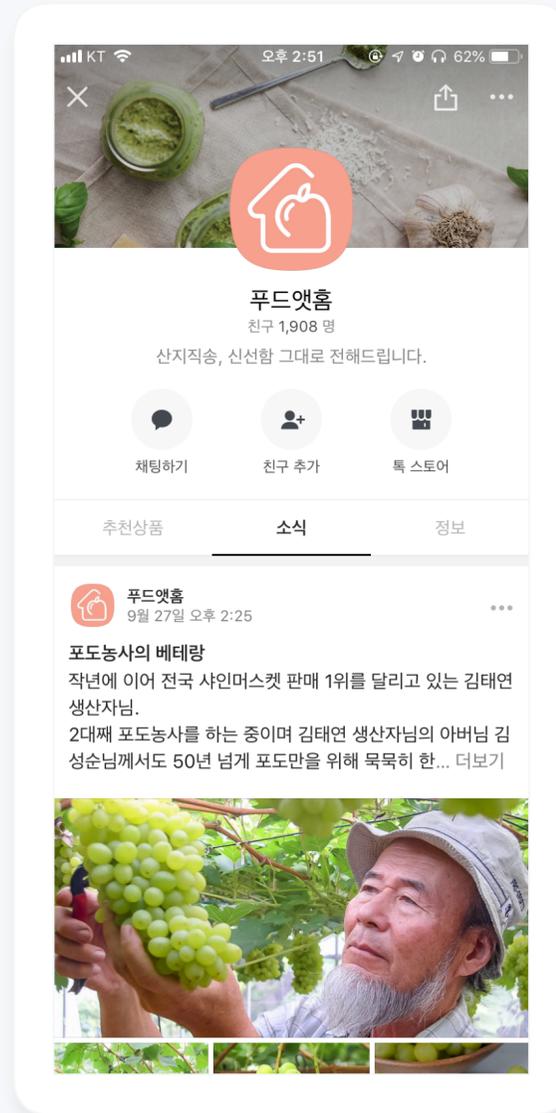
**톡스토어 활용 TIP!**

톡스토어의 플러스친구 및 다양한 노출 채널을 활용하여 자사몰보다 높은 구매전환효과를 경험할 수 있습니다.



발송일자	2018. 06. 12
테스트내용	GS SHOP 플친 대상 50:50 비율로 구매하기 랜딩을 [A.톡스토어] vs [B.자사몰]로 발송하여 구매 결과를 비교함
메세지내용	뉴질랜드산 제스프리 썬골드키위 33과 총5kg 무료배송 38,900원
메세지발송수	27만 명
테스트 결과	주문건수 / 거래액 / <b>ROAS 톡스토어 WIN</b>

## 2. 상품 콘텐츠와 소식 관리 및 홍보



**톡스토어 활용 TIP!**

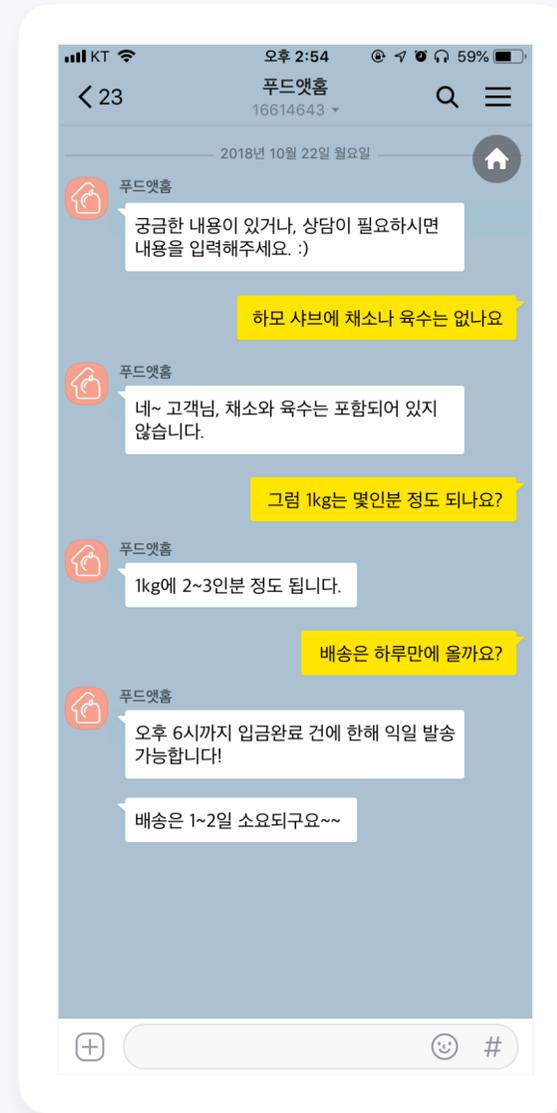
톡스토어를 활용하여 고객과의 끊임없는 소통을 통해 스토어 홍보 및 고객 관리를 할 수 있습니다.

<p>노하우</p>	<p>구매고객 대상 친구 추가 안내 (배송시 인쇄물 동봉)                  소문내면 할인시 파격적인 혜택으로 친구 추가 유도                  고퀄리티 상품 이미지 관리                  시즌 상품 매일 업데이트                  산지 소식 발행 주 1회 + 배송지연 소식 감성적으로 소구                  자사몰 구매 고객 대상 알림톡으로 친구 추가 유도</p>
<p>주요성과</p>	<p>친구수 증가 : 7월 100명 → 8월 <b>1,300명</b>                  거래액 증가 : 7월 88만원 → 8월 <b>5,830만원</b></p>

### 3. 특상담 '1:1 문의' 기능 활용

**특상담 활용 TIP!**

카카오톡 스토어 내 특상담 기능을 활용하여 친절하고 빠른 CS 대응으로 상담 업무의 효율을 높일 수 있습니다.

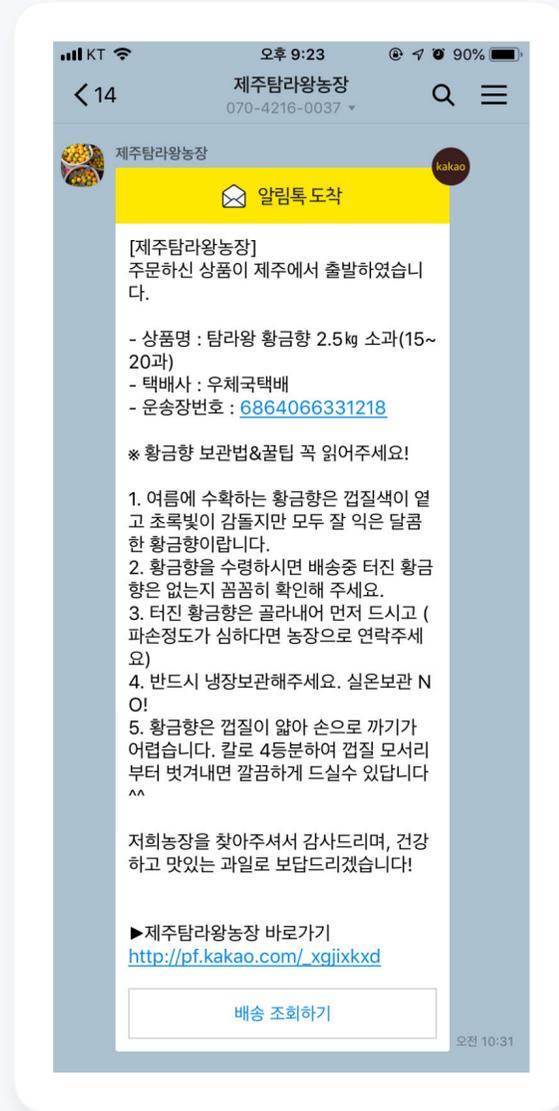


<p>노하우</p>	<p>CS 전화 및 메일 문의에 대한 업무 감소 방법 고민 스토어 개설 초기부터 특상담 전담 인력 배치 및 교육 고객응대 스크립트 관리를 통한 특상담 접근성과 친밀함 극대화</p>
<p>주요성과</p>	<p>CS 리소스 효율 증가 : 상담 직원 1인당 문의 처리량 <b>2배 증가</b> 상담건 증가와 함께 구매전환율 증가 : 상담 고객 <b>90% 구매 연결</b></p>

# 4. 알리톡을 활용한 “유용한 TIP” 발송

### 알리톡 운영 TIP!

알리톡은 제품 구매자에게 1개월 이내에 ‘구매 확인 메시지와 제품 주의 사항 등을 포함한 유용한 정보 메시지’ 발송이 가능합니다.

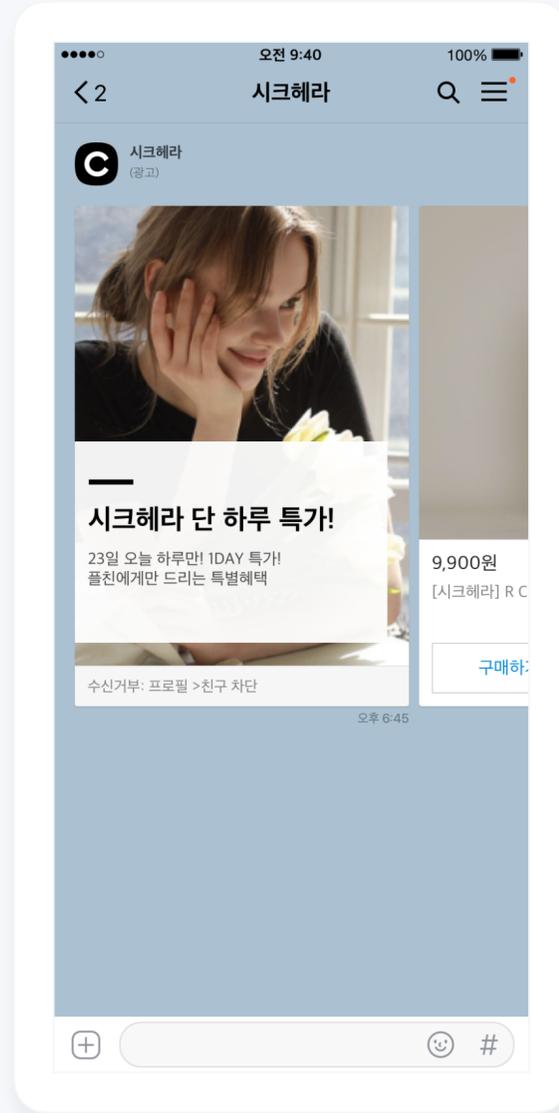


노하우	1.택배 수령일에 맞춘 ‘감귤 보관법’ 알리톡 발송으로 고객만족도 UP! 2.텍스토어 상품 구매 바로가기 경로 (URL) 안내로 재구매 유도
주요성과	한달 만에 <b>플러스친구 4천 명 증가</b> 고객 만족도 및 매출 UP

# 5. 플러스친구 전용상품 구성 및 특가 메시지 발송

**플러스친구 메시지 활용 TIP!**

플러스 친구 전용 상품 세일을 진행하여 친구 혜택에 대한 고객 만족도 향상과 함께 사용자의 관심을 높일 수 있는 마케팅 활용 도구로 사용 할 수 있습니다.



발송일자	2018. 07. 23
메세지타입	커머스형
메세지내용	시크헤라 단 하루 특가! 플친에게만 드리는 특별 혜택
모객방법	플러스친구 메세지 발송
성공요인	특스토어 단독 1day 할인 행사 진행 특스토어 내 프로모션 안내 배너 노출 대표 상품 6개 외 기획전 200개 상품 할인 적용하여 묶음 구매 유도
주요성과	판매량 / 거래액 / 친구수 급상승

# 5. 시즌 맞춤형 플러스친구 메시지 발송

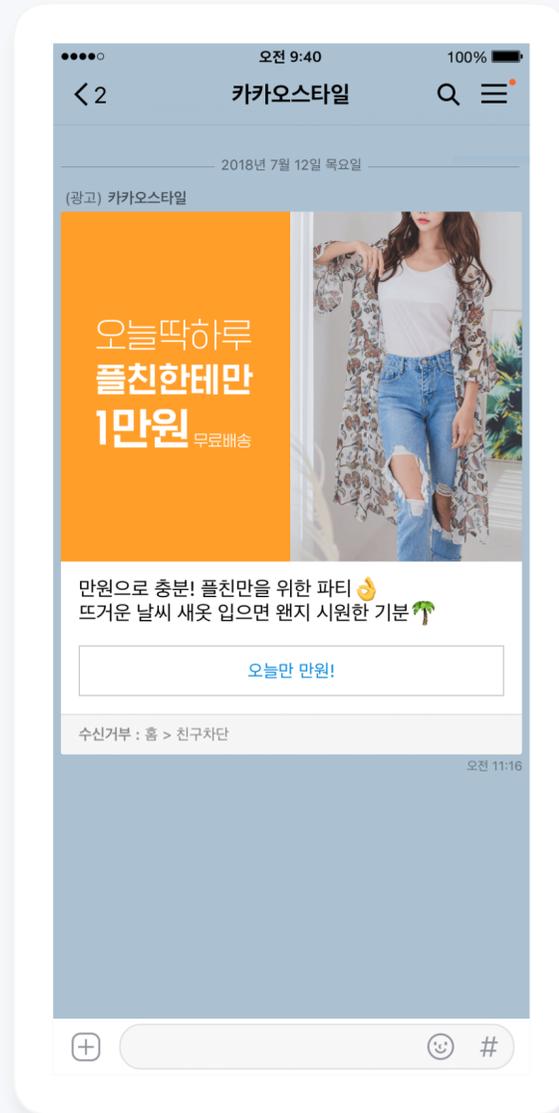
**시즌 상품 메시지 활용 TIP!**

날씨, 명절, 행사, 이슈데이 등 다양한 시즌 이슈에 맞추어 상품을 구성하고 플러스 친구 메시지를 발송하여 구매 전환 효과와 친구 수 증가를 경험 할 수 있습니다.



발송일자	2018. 03. 26
메세지타입	커머스형
메세지내용	긴급공수 KF94 마스크 60매 (황사관련 상품 발송)
모객방법	소문내기 상품 연계하여 신규 모객 및 이탈 방어 시즌이슈 상품 추천상품 전시홍보
성공요인	시장에서 검증된 판매자, 대형 친구폴 보유 홈쇼핑 단독 특가 상품 노출 시즌에 맞춰 검증된 인기브랜드 상품 구성
주요성과	판매량, 거래액, 친구수 급상승!

# 6. 카카오타일 채널을 활용한 프로모션 진행



**카카오타일 채널 활용 TIP!**

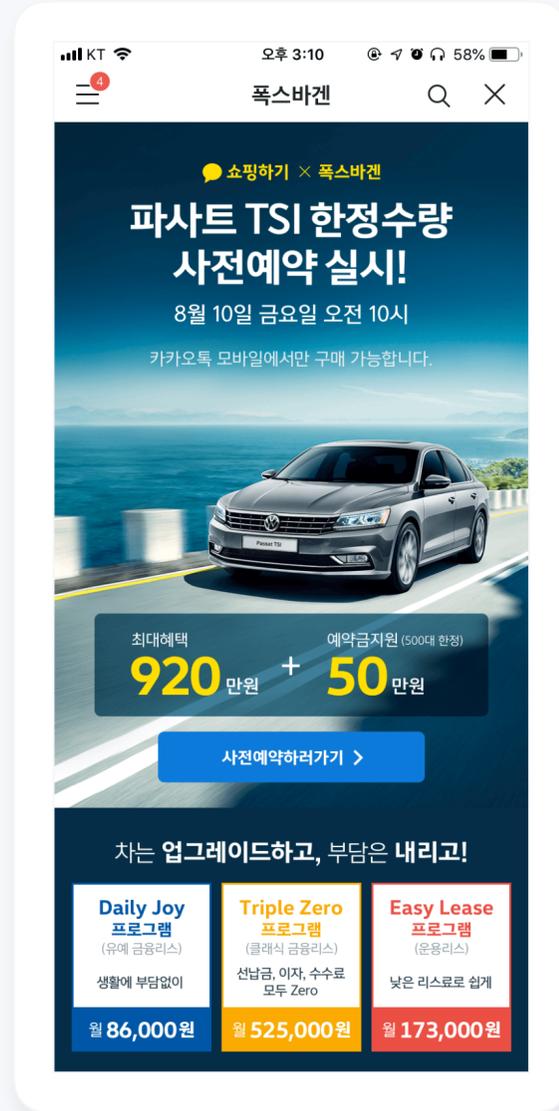
톡스토어와 카카오타일 채널을 연동하고 프로모션에 참여한 업체는 카카오타일 플러스친구를 대상으로 메시지 정기 발송을 이용할 수 있습니다.

발송일자	2018. 04. 22
메세지타입	와이드 이미지형
메세지내용	카카오타일 x 톡스토어 플친 1DAY 특가 & 무료배송
모객방법	스타일 x 톡스토어 진행 업체 10개 대상 단일 프로모션 진행 플러스친구 단독 “단 하루 1만원 특가 + 무료배송” 메세지 발송
성공요인	카카오타일 <b>채널 전용 플러스 친구 100만명 활용</b> 단독 특가 및 무료배송으로 매출 견인
주요성과	프로모션 진행 업체 모두 매출 UP!

# 7. 카카오프로모션 및 마케팅 활용

### 판매자 운영 TIP!

'자동차'는 현재 등록불가 상품으로 규정하고 있습니다. 단, 사전 협의를 통해 별도 계약을 작성 후 등록 및 판매가 가능합니다. 제휴 관련 문의는 톨스토어 판매자 센터를 통해 접수해주세요.



판매일정	2018. 08. 10 - 2018.08.16
판매결과	폭스바겐 파사트 TSI 모델 - 모바일 단독 판매 8월10일 오픈 당일 9만 명 동시접속 <b>1분 만에 1,000대 완판</b>
모객방법	카카오 광고플랫폼의 키워드/관심사 타겟팅을 활용한 티징 광고 외부 채널 (카페/블로그)를 통한 바이럴 마케팅 플러스친구 10만명 대상 사전 예약 알림 메세지 발송
성공요인	톨스토어 단독 한정수량 판매 카카오 광고 및 바이럴 마케팅을 통한 사전 잠재고객 유인 기존 판매방식에서 벗어나 신규 판매 채널인 모바일 플랫폼 활용

# 입점 프로세스

### 판매자 운영 TIP!

특스��어 판매자센터에서 상세한 운영 정책을 확인해주세요.

경로 : 특스��어 판매자센터 > 안전거래가이드 > 입점운영정책

1

## 카카오 계정 만들기

카카오 계정이 없거나 새로운 계정으로 비즈니스 계정을 등록할 경우

2

## 비즈 계정 등록하기

**!** 필수제출서류 : 사업자등록증 사본 1부, 통신판매업신고증 사본 1부, 대표자 인감증명서 또는 본인 서명 사실 확인서 사본 1부 등

3

## 카카오쇼핑 로그인 후 특스��어 가입하기

가입추가정보 : 통장사본 1부, 스토어명, 도메인명, 소개, 로고이미지 입력

4

## 스토어 개시

스토어 설정 및 상품 등록

5

## 플러스친구 / 쇼핑하기 / 카카오파머 / 카카오스타일 노출 채널 연동하기

판매자센터에서 연동 설정

# 판매 대금 정산 및 세금계산서 발행

## 판매 대금 정산 (일단위)

- 정산기간 : 일단위 정산
- 구매확정일 : 배송완료일 +7일의 익일
- 대금지급일 : 구매확정일 익일 +2영업일
- 수수료 : 결제수수료 **3.5% vat 포함** + (미정) 노출채널추가수수료
- 판매 정산금액 : 판매금액 + 선불 배송비 - 기본수수료 - (미정) 노출채널추가수수료

↳ 판매금액 = (상품 판매가 + 옵션가 - 판매자 할인액) X 주문수량  
 ↳ 결제수수료 및 노출채널추가수수료는 판매금액에 수수료율을 곱해서 산출  
 ↳ 취소 발생시 차감, 배송비는 수수료 부과 대상에서 제외

## 세금계산서 발행 (월단위)

- 발행주기 : 월 1회 발행
- 발행주체 : (주) 카카오 (판매자 발행 X)
- 정산기준 : 전월 1일 ~ 말일까지의 수수료
- 발행시기 : 익월 10일 이내
- 발행 방식 : 전자세금계산서
- 발행일자 : 전월 말일로 일괄 발행

### [참고]

- 판매자센터에서 정산내역 확인이 가능하며, 정산 금액은 가입 단계에서 등록된 계좌로 자동 입금됩니다.
- 향후 노출 채널별 추가 수수료가 과금 될 수 있습니다. 단, 노출 채널별 추가 수수료는 과금 전 판매자센터 등을 통해 구체적으로 공지될 예정입니다.