

비영리에서 적용하는 CRM

허보영



| 사단법인 |
한국모금가협회
Korea Association of Fundraising Professionals

Contents

01. 후원자 성장관점

02. CRM 전략 (관계강화중심)

CRM?

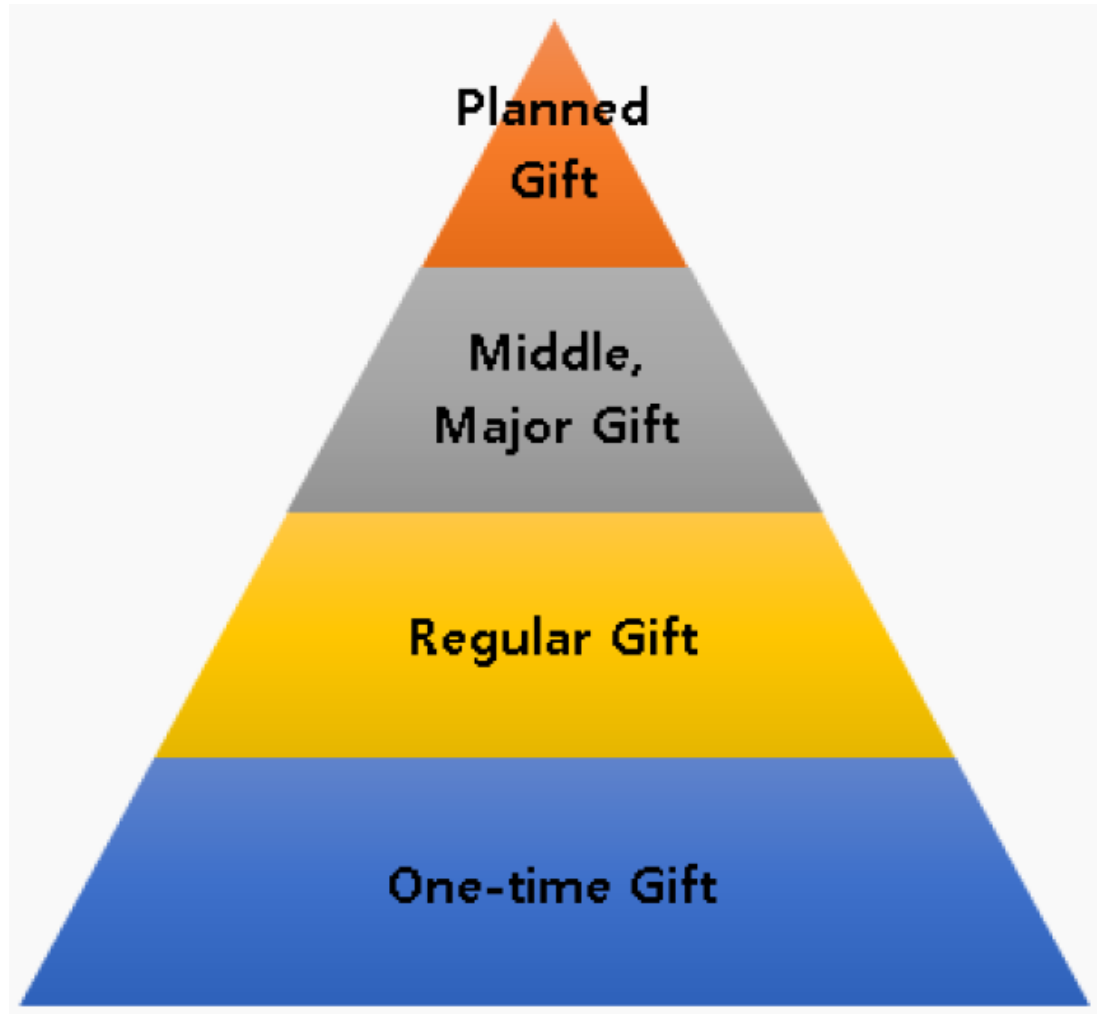
후원자 성장관점

CRM
(Customer Relationship Management)

Donor Development

후원자 피라미드

후원자 성장관점



Contents

01. 후원자 성장관점

***02.* CRM 전략 (관계강화중심)**

후원자 캠페인의 종류

CRM 전략

- ✓ 시즌별 캠페인
- ✓ 기부자 맞춤형 캠페인
- ✓ 모금상품기반 캠페인

- ✓ 시즌별 캠페인
- ✓ 기부자 맞춤형 캠페인
- ✓ 모금상품기반 캠페인

컴패션 크리스마스 캠페인

미리메리 크리스마스

일 년 동안 설렘으로
크리스마스를 기다리는 어린이를 위해
지금부터 설레는 마음으로
미리 메리크리스마스를 준비해주세요.

바로가기



크리스마스카드는 어린이가 일 년에 단 한번 받는 소중한 후원자님의 편지일 수 있습니다.
후원자님 그동안 후원 어린이에게 연락하기를 잊으셨다면, 지금 사랑이 가득 담긴
크리스마스카드를 보내주세요! 후원 어린이에게는 가장 값진 선물이 된답니다!



카드 보내기

선물금 보내기

- ✓ 시즌별 캠페인
- ✓ 기부자 맞춤형 캠페인
- ✓ 모금상품기반 캠페인

Happy 1st Birthday
우리 아기의 특별한 첫 생일을
 준비하고 싶으신가요?

일 년간 건강하게 자라준 우리 아기의 첫 생일을 축하하며
 또 다른 귀한 생명에게 희망의 선물을 나누어 주세요.

[바로가기](#)



적용할 수 있는 Segmentation

1. 후원의 상태 (서포터, 일시후원자, 해지자...)
2. 후원의 사이클 (초기, 중기, 장기)
3. 라이프 사이클 (학생, 자녀가있는 가정, 직장인...)
4. 후원금 (middle, major)

- ✓ 시즌별 캠페인
- ✓ 기부자 맞춤형 캠페인
- ✓ 모금상품기반 캠페인



모자를 받은 아기들의 건강한 성장 돕기

모든 아동이 누려야 할 공평한 성장의 기회를 함께 지켜주세요.

후원 GS SH()P

모자뜨기 키트구매 >

후원하기 >

함께하는 모자뜨기 >

기념일 후원 >

소중한 기념일을 나눔으로 기억하세요



조선일보 더 나은 미래와 함께하는 초록우산 어린이재단의 기념일 기부 캠페인

기쁜기부 해피콜

HAPPY PEOPLE

인생을 살며 보내는 기쁜 날, 나눔을 통해 더 큰 행복을 만드는 사람이 있습니다. 우리는 그 사람을 해피콜이라 부릅니다.

기쁜기부 참여하기

Segmentation

CRM 전략

- ✓ 시즌별 캠페인
- ✓ 기부자 맞춤형 캠페인
- ✓ 모금상품기반 캠페인

각 모금상품은 어떤 기부자에게 요청할 수 있을까요?



국내아동후원

아이를 위한 따뜻한 마음과 격려.
우리를 통해 아이들이 행복을 꿈꿉니다.

국내아동후원하기



오렌지액트

희망의 선물_베트남_닭

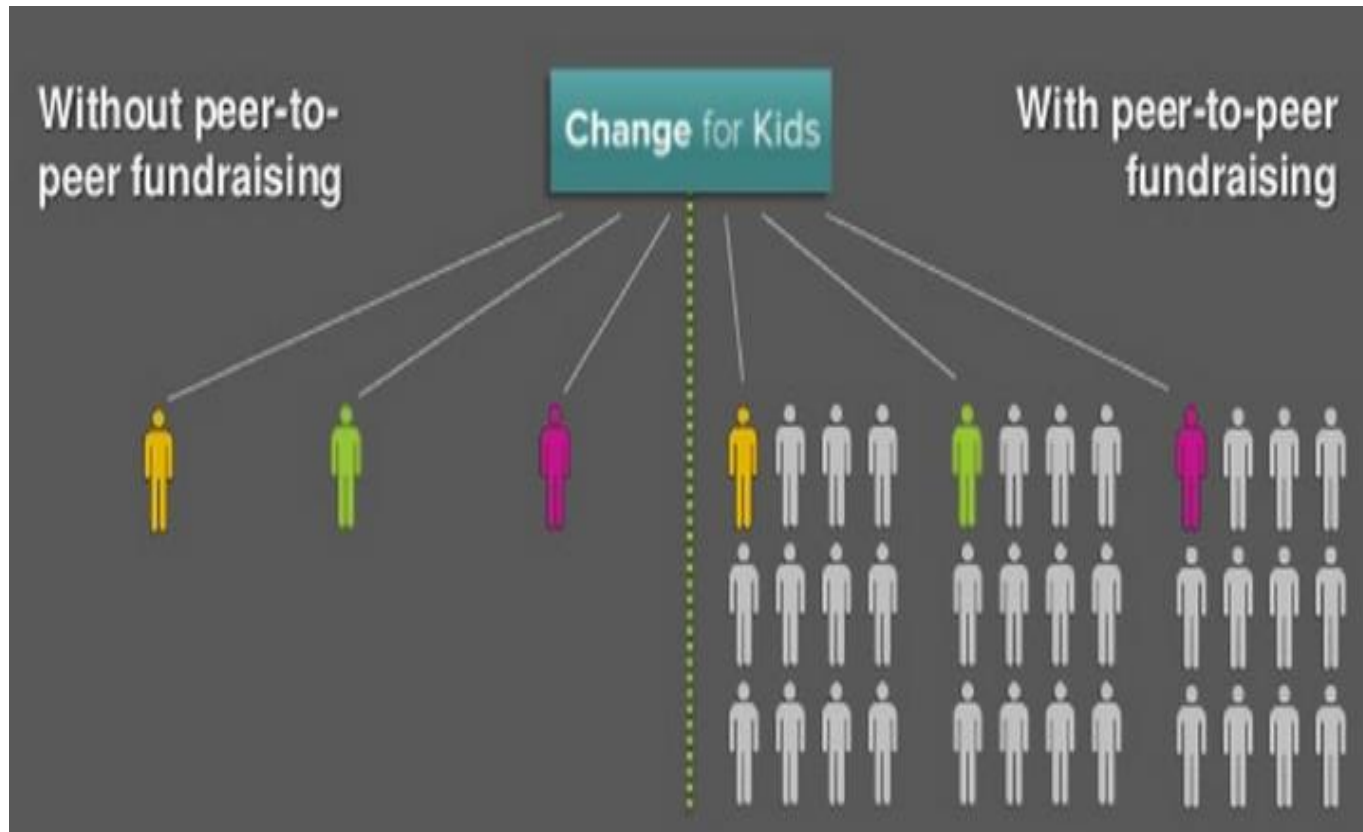
식수사업 후원하기 ▶



P2P(Peer to Peer) Fundraising

CRM 전략

- ✓ Up/cross selling
- ✓ **P2P (Referral)**
- ✓ 참여 프로그램



4R

CRM 전략

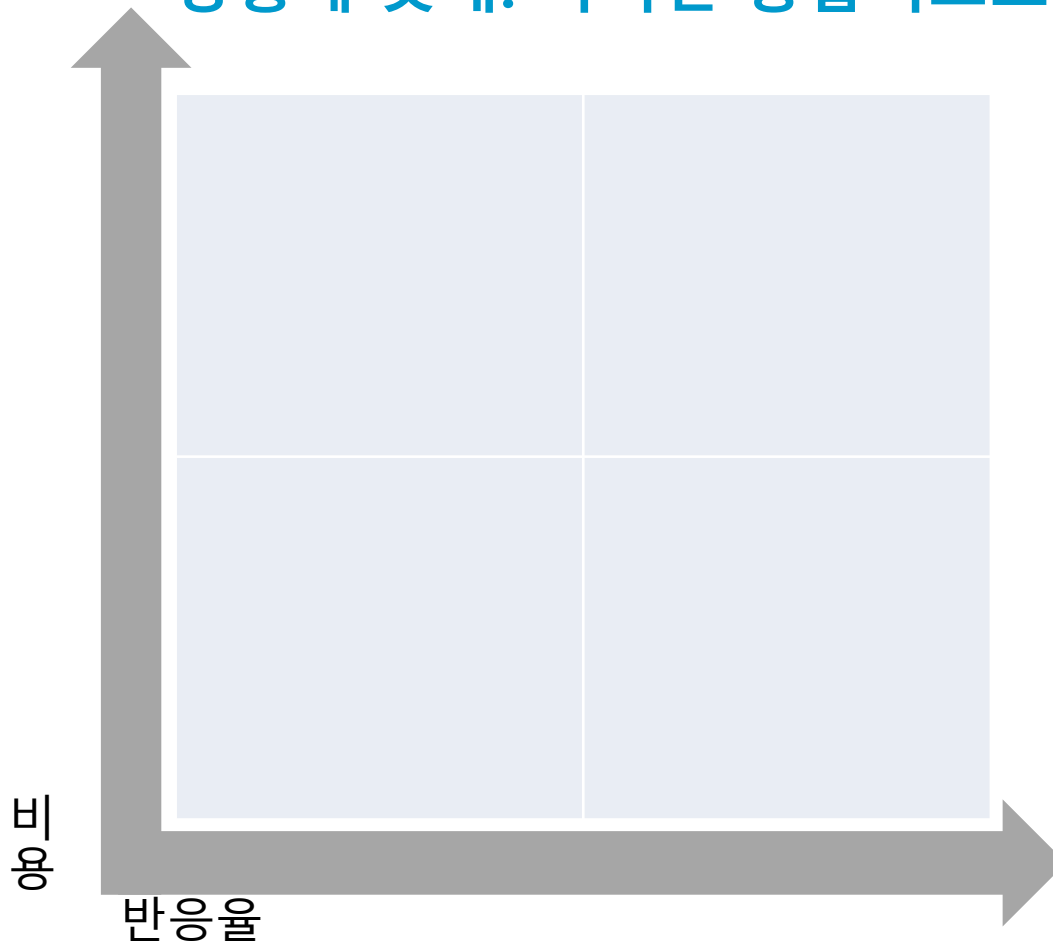
후원자들의 가치와 기관의 가치가
연결되는 지점을 찾는 것

- ✓ Right Donor
- ✓ Right Offer
- ✓ Right Time
- ✓ Right Channel

무엇에 반응하는가? _ 적절한 채널

CRM 전략

각 채널의 효과는 어떨까요?
상황에 맞게. 하지만 통합적으로.



무엇에 반응하는가? _ 적절한 제안

CRM 전략

- ✓ 기부자들이 반응하는 사업
- ✓ 얼마를 요청할 것인가?
- ✓ 나와 관련된 요청

시스템 및 데이터

CRM 전략

데이터 설계

데이터 수집

데이터 분석

- ✓ 꼭 필요한 데이터는 무엇인가?
- ✓ 누가, 언제, 어떻게 수집할 것인가?
- ✓ 데이터마이닝
- ✓ 정기적으로 분석이 필요한 데이터는?
- ✓ 정보보안에 따른 준비?

Thank You

허보영

hby0908@worldvision.or.kr
010-5389-8078
