

SendPulse 

Сценарии чат-ботов для разных ниш



Артём Фокин

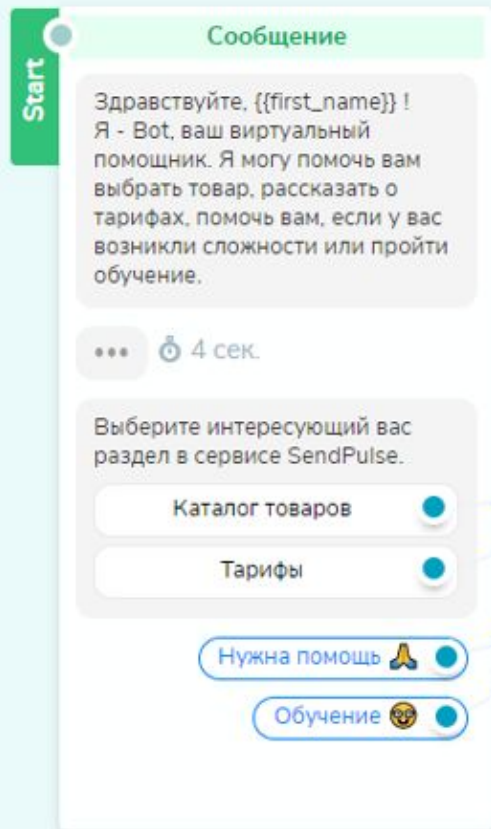
Маркетолог компании SendPulse

Что такое сценарий?

Сценарий — это последовательность работы триггеров(команд) и сообщений в чат-боте, которые решают определённую задачу.

Welcome серия

Welcome серия

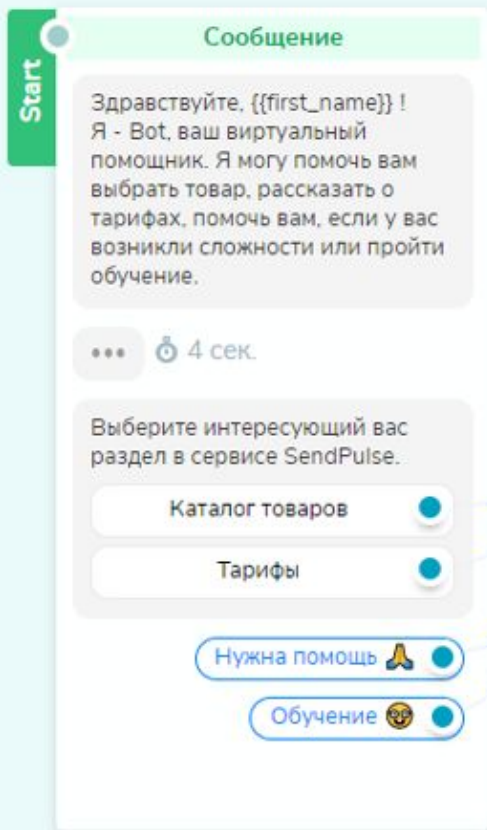


Этот сценарий подойдёт для любой ниши и любого бизнеса, потому что в момент подписки пользователь настроен на общение.

Задачи Welcome-серии:

- знакомство с чат-ботом;
- повышение лояльности к бренду;
- подогрев перед покупкой.

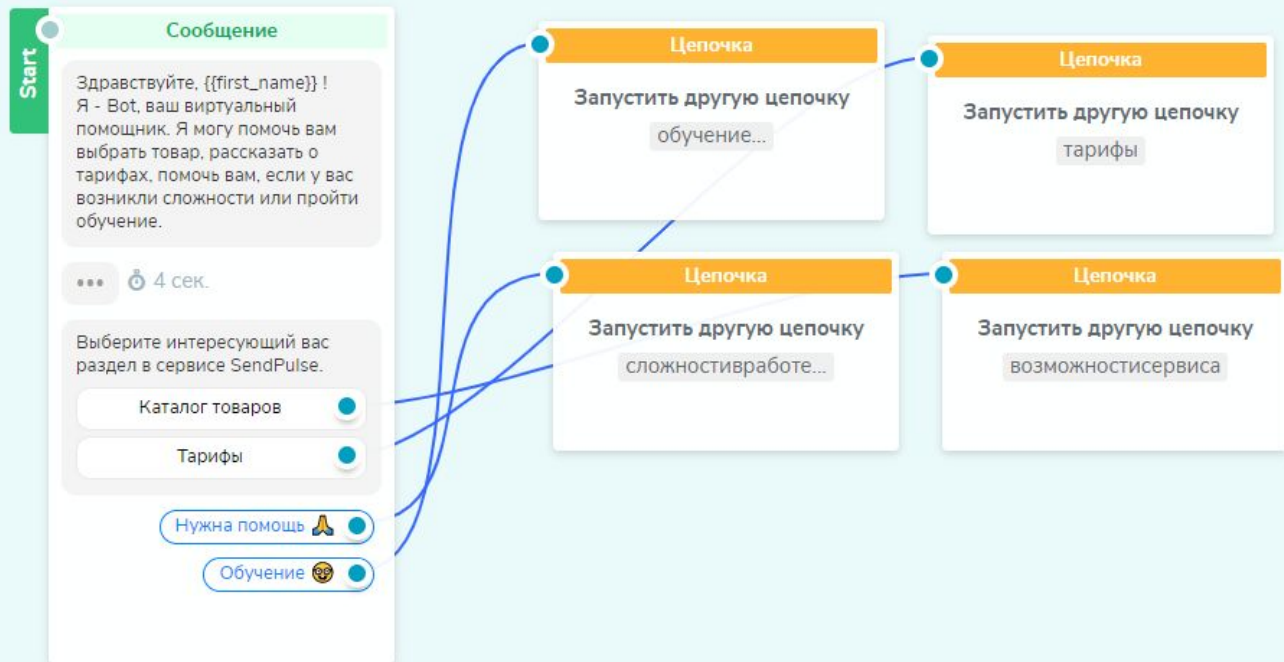
Welcome серия



В первом сообщении важно сказать подписчику, что он общается с ботом, а не живым человеком, потом через кнопки мы предлагаем выбрать, что ему интересно.

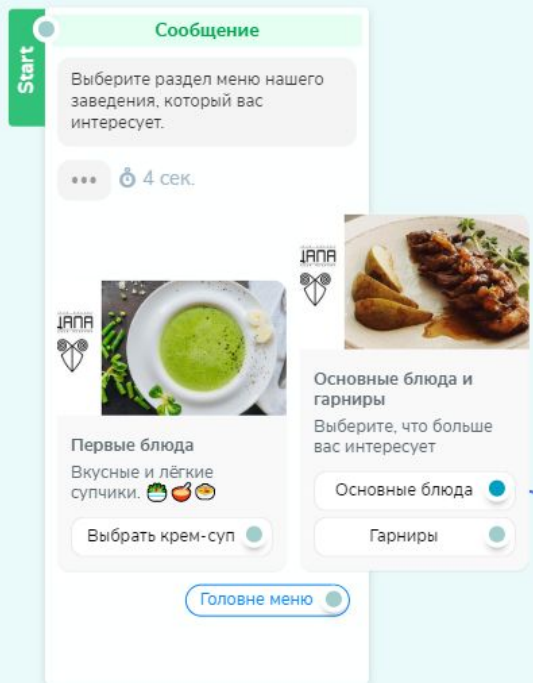
В кнопки зашиваем основные триггерные сценарии. Не загружайте welcome серию информацией, лучше делать для каждого сценария отдельную цепочку. Таким образом вам будет легче настроить взаимодействие между сценариями.

Welcome серия



Каталог товаров

Каталог товаров

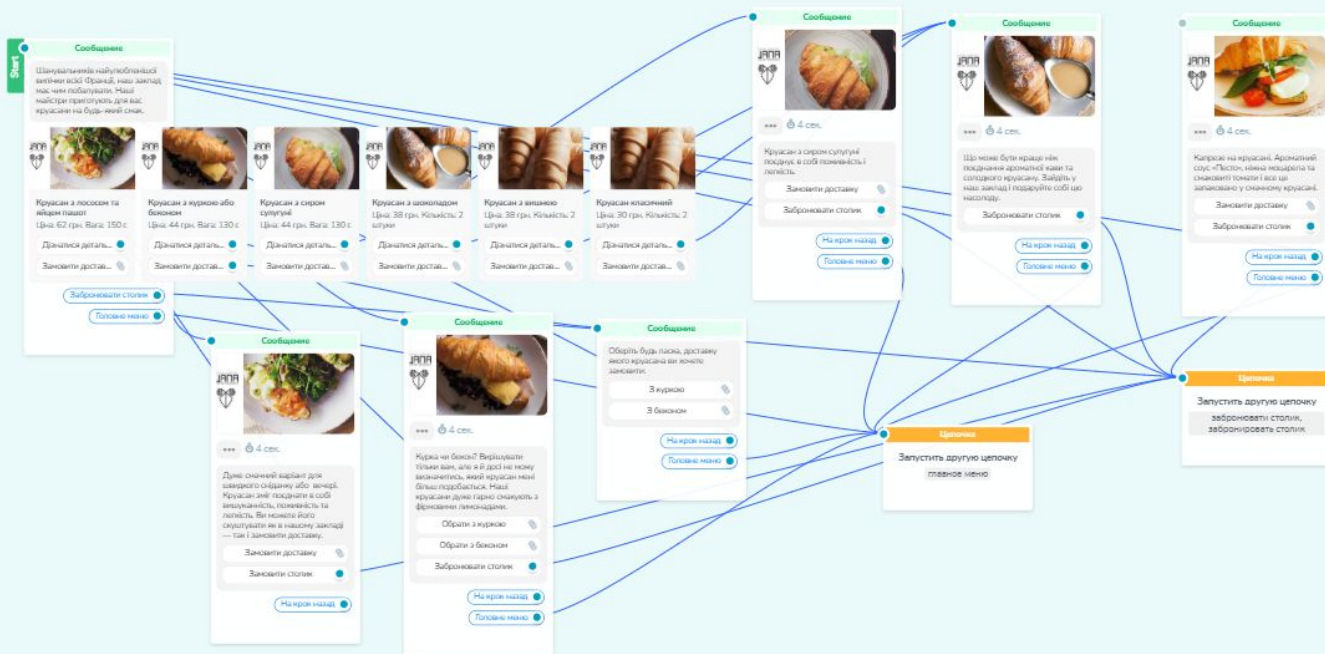


Этот сценарий реализован в 80% существующих чат-ботов.

Для его реализации вам нужно разбить список своих товаров или услуг по категориям, а потом уже вести в отдельные цепочки с презентацией этих товаров.

Рассмотрим реализацию этого сценария на примере кафе.

Каталог товаров

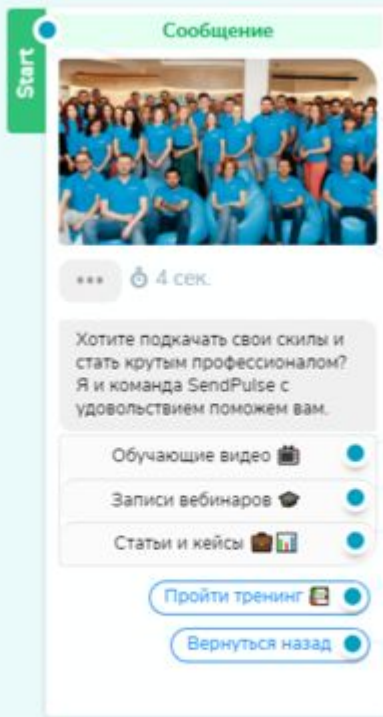


После того, как человек выбирает раздел, мы ведём в цепочку, где представляем все наши блюда и описываем их характеристики. Также предлагаем заказать доставку, забронировать столик или выбрать другую категорию.



Обучение

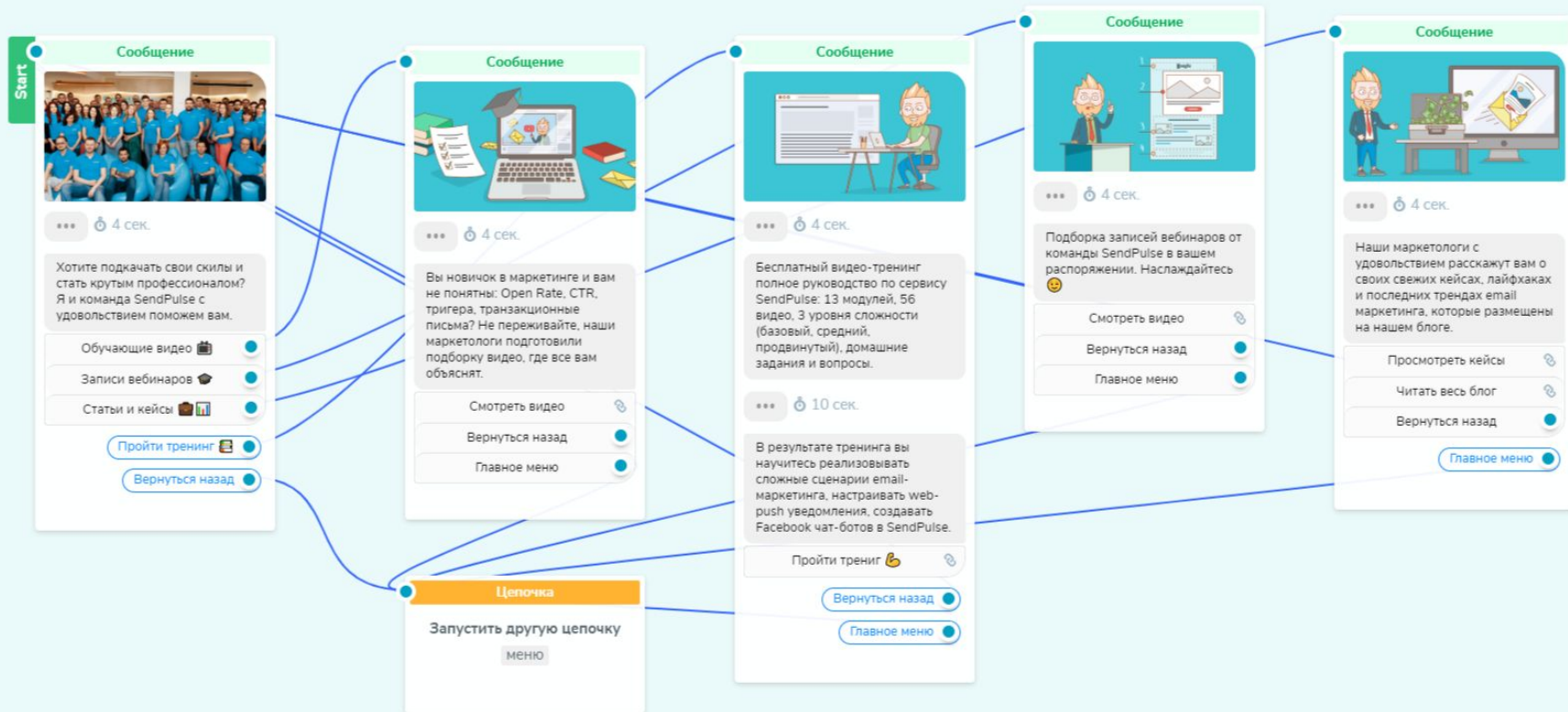
Обучение



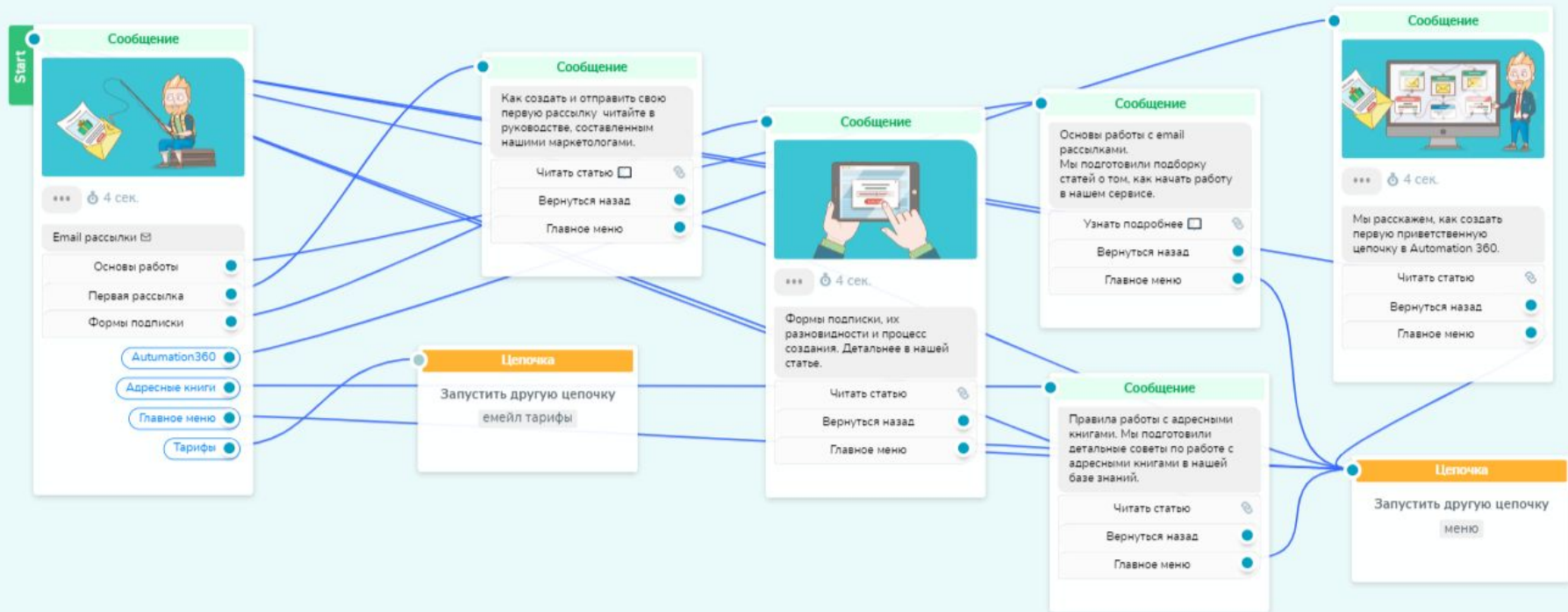
Делитесь со своими клиентами полезной информацией — это поможет повысить их лояльность к вашей компании.

Можно вести клиентов на ваш YouTube канал, блог или давать чек-листы в формате файла.

Обучение



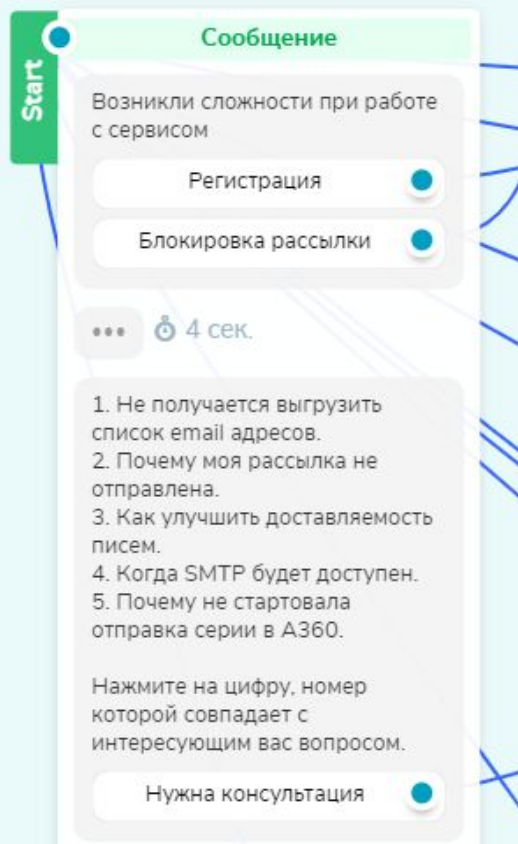
Обучение





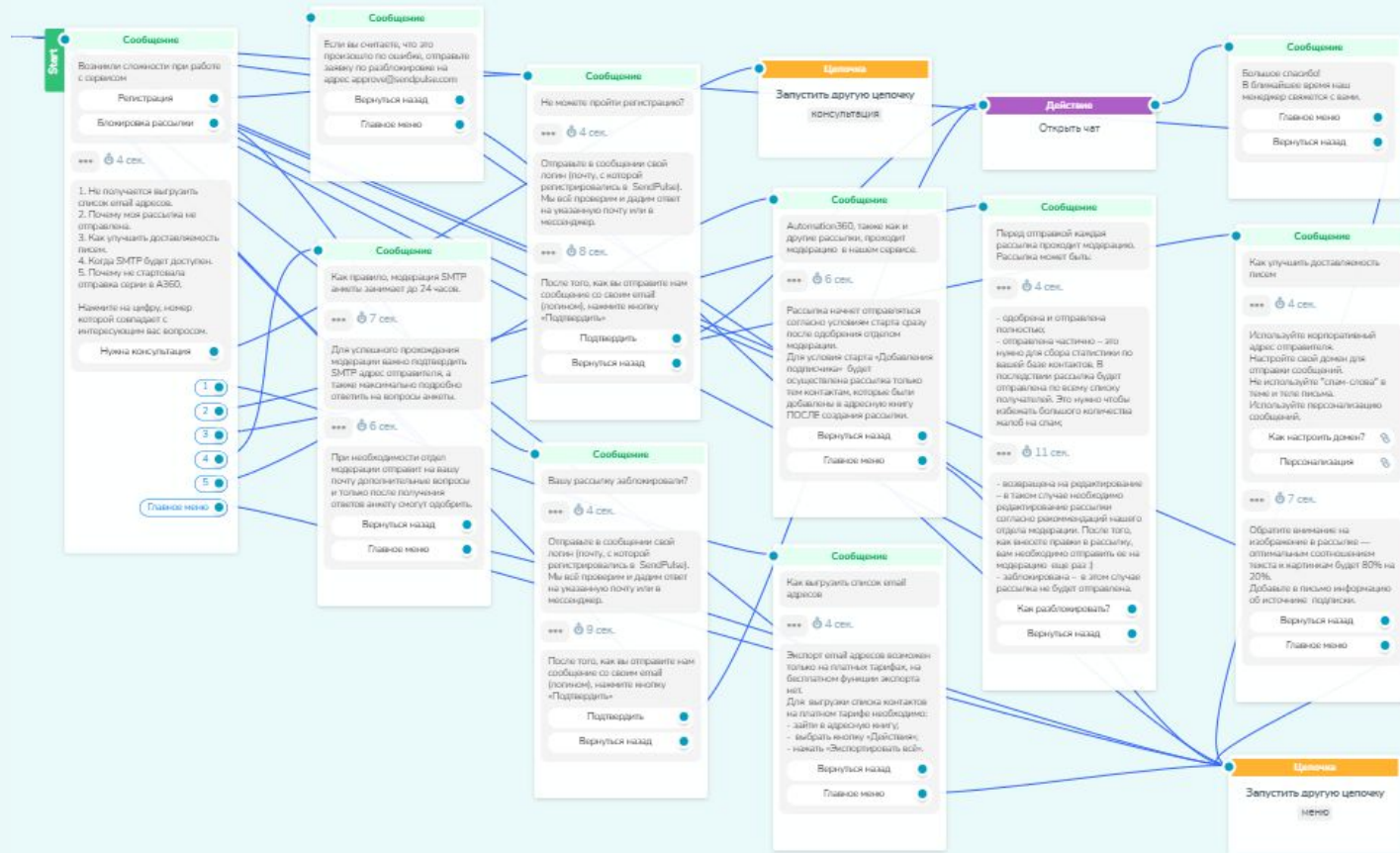
**FAQ или часто
задаваемые вопросы**

FAQ



Сценарий FAQ или часто задаваемые вопросы, разгрузит работу вашей компании, а ваш клиент получит решение своей проблемы в любое время.

Для успешной реализации этого сценария лучше всего выбрать пул самых часто задаваемых вопросов и прописать их, присвоить каждому вопросу свой номер. Таким образом, нажимая на цифру, подписчик будет получать ответ.



Цельная

Запустить другую цепочку консультации

Действие

Открыть чат

Сообщение

Большая спасибо! В ближайшее время наш менеджер свяжется с вами.

Главное меню

Вернуться назад

Сообщение

Autobots360, также как и другие рассылки, проходит модерацию и наван сервисом.

*** 6 сек.

Рассылка начнет отправляться согласно условиям старта сразу после одобрения отделом модерации.

Для условия старта «Добавление подписчиков» будет осуществлена рассылка только тем контактам, которые были добавлены в сервисную базу ПОСЛЕ создания рассылки.

Вернуться назад

Главное меню

Сообщение

Перед отправкой каждая рассылка проходит модерацию. Рассылка может быть:

*** 4 сек.

- одобрена и отправлена полностью;
- отправлена частично – это нужно для сбора статистики по вашей базе контактов. В последнем рассылке будет отправлена по вашему списку получателей. Это нужно чтобы избежать большого количества жалоб на спам;

*** 11 сек.

- возвращена на редактирование – в таком случае необходимо редактирование рассылки согласно рекомендациям нашего отдела модерации. После того, как внесете правки в рассылку, вам необходимо отправить ее на модерацию еще раз;
- заблокирована – в этом случае рассылка не будет отправлена.

Как заблокировать?

Вернуться назад

Сообщение

Как улучшить доставляемость писем

*** 4 сек.

Используйте корпоративный адрес отправителя. Настройте свой домен для отправки сообщений. Не используйте «spam-слова» в теме и теле письма. Используйте персонализацию сообщений.

Как настроить домен?

Персонализация

*** 7 сек.

Сообщение

Как выгрузить список email адресов

*** 4 сек.

Экспорт email адресов возможен только на платных тарифах, на бесплатном функция экспорта нет.

Для выгрузки списка контактов на платном тарифе необходимо:

- зайти в адресную книгу;
- выбрать email «Действие»;
- нажать «Экспортировать email».

Вернуться назад

Главное меню

Обратите внимание: на избранных в рассылке – оптимальным соотношением текста и картинок будет 80% на 20%. Добавьте в письмо информацию об источнике подписки.

Вернуться назад

Главное меню

Цельная

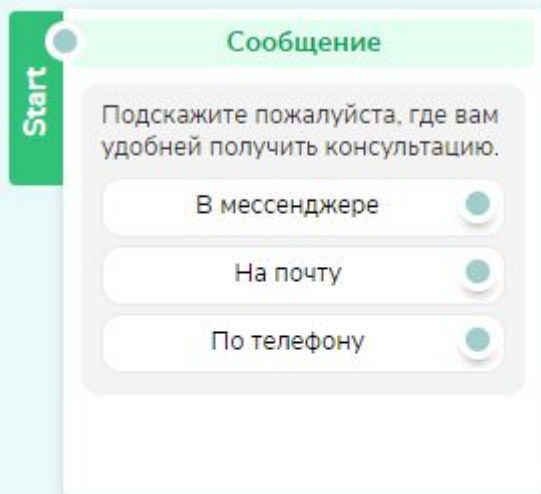
Запустить другую цепочку меню

The background features a gradient from teal on the left to blue on the right. Several overlapping circles of varying sizes and shades of blue and teal are scattered across the frame, creating a layered, abstract effect.

Консултация

Консультация

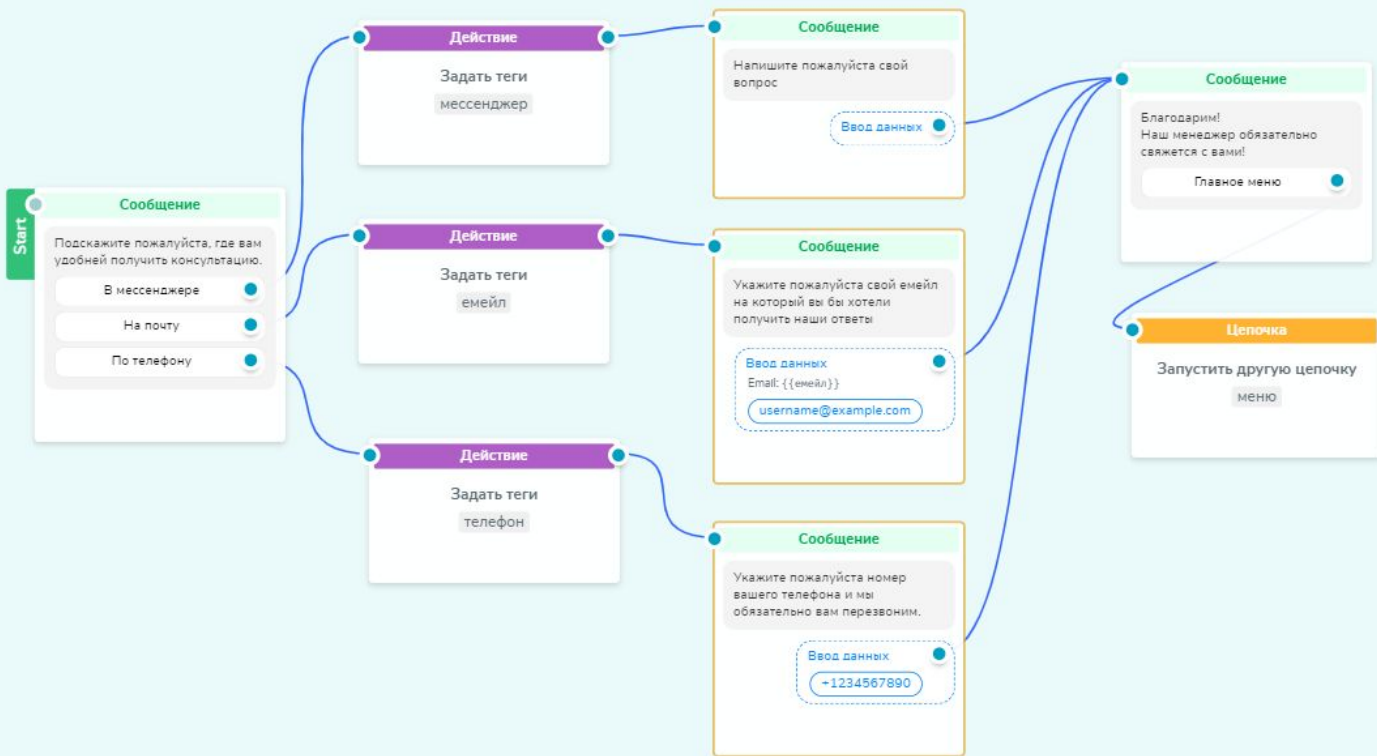
Не всегда сценарий FAQ может покрыть все вопросы ваших клиентов. Вы должны предугадывать, когда ваш клиент может зайти в тупик и подключить менеджера.



The image shows a chat window with a green header labeled "Сообщение" (Message). On the left side, there is a green vertical bar with the word "Start" written vertically. The main content of the chat is a message: "Подскажите пожалуйста, где вам удобней получить консультацию." (Please advise me where it is more convenient for you to get a consultation). Below the message are three buttons, each with a teal circular indicator on the right side, suggesting they are active or selected options:

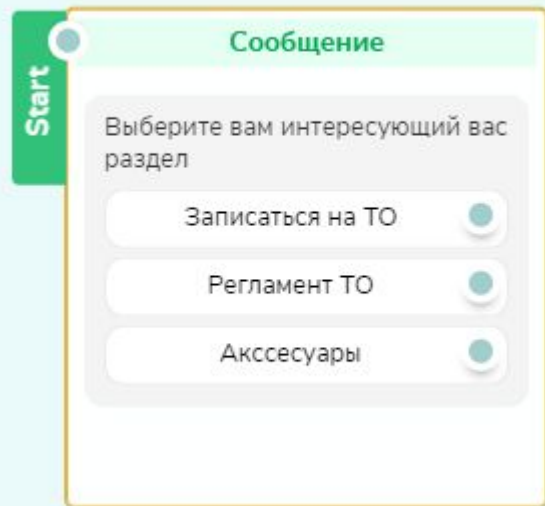
- В мессенджере (In messenger)
- На почту (By email)
- По телефону (By phone)

Консультация



Запись на ТО

Запись на ТО

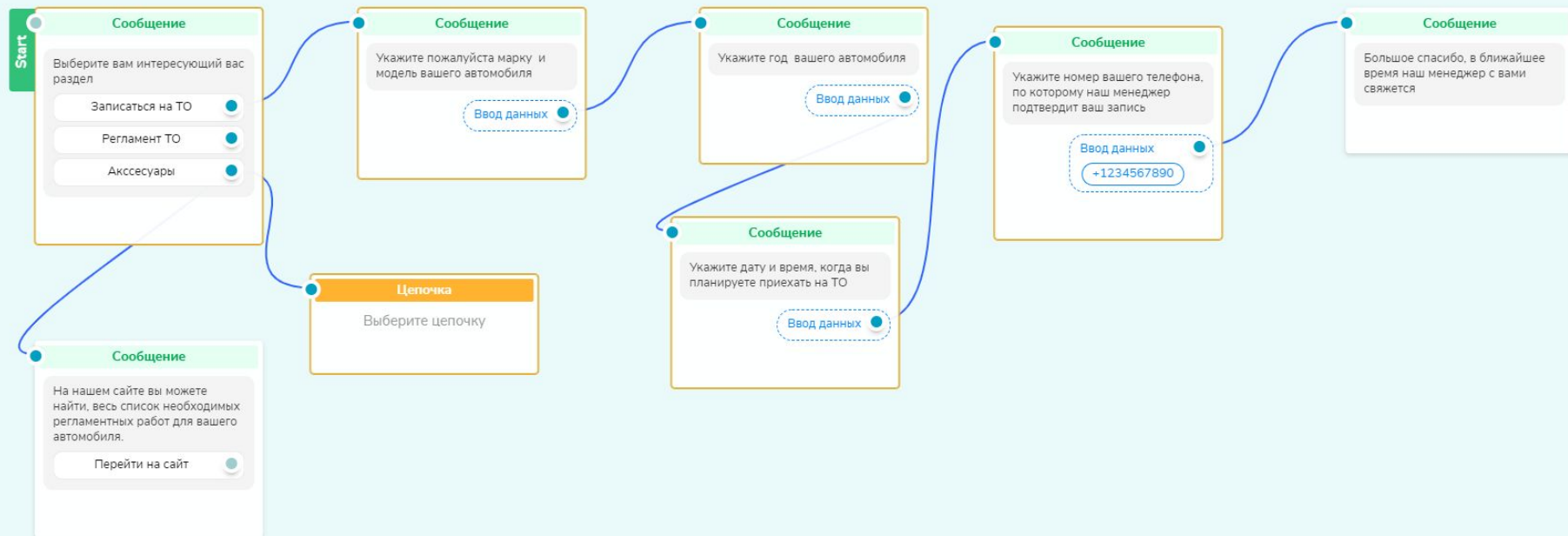


The image shows a mobile application interface for booking car maintenance. It features a green header with the word "Сообщение" (Message) and a green vertical bar on the left with the word "Start". Below the header, there is a text prompt: "Выберите вам интересующий вас раздел" (Choose the section you are interested in). There are three options, each with a radio button:

- Записаться на ТО (Book for maintenance)
- Регламент ТО (Maintenance schedule)
- Аксессуары (Accessories)

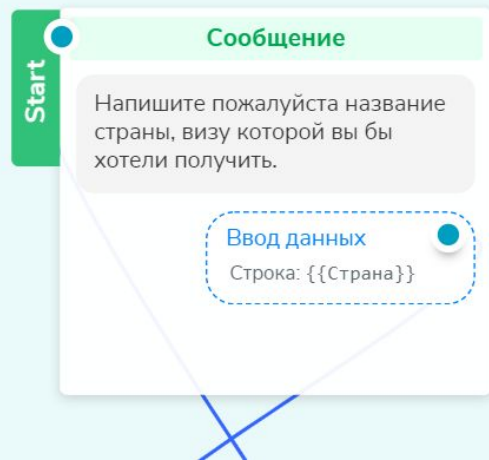
Запись на ТО — это цепочка, которая подходит не только СТО и автосалонам. После корректировки она подойдёт для многих ниш. Например, таким же образом можно записывать клиентов в салон красоты или медицинский центр, а также узнавать нужную информацию о клиентах.

Запись на ТО



Выявление потребностей

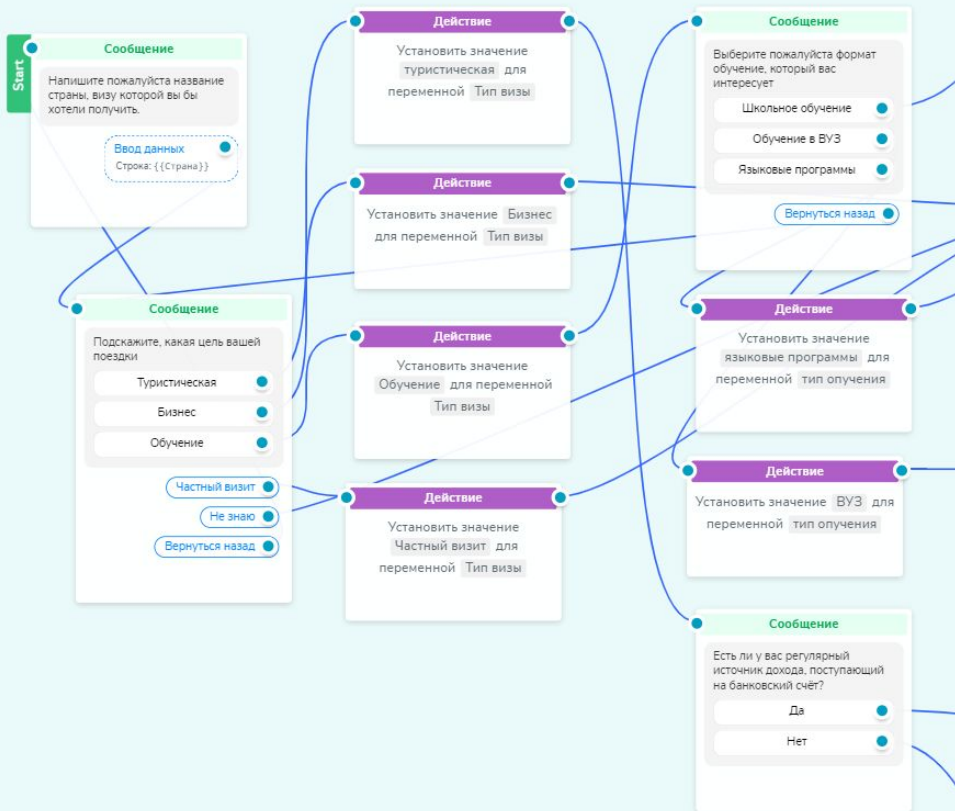
Выявление потребностей



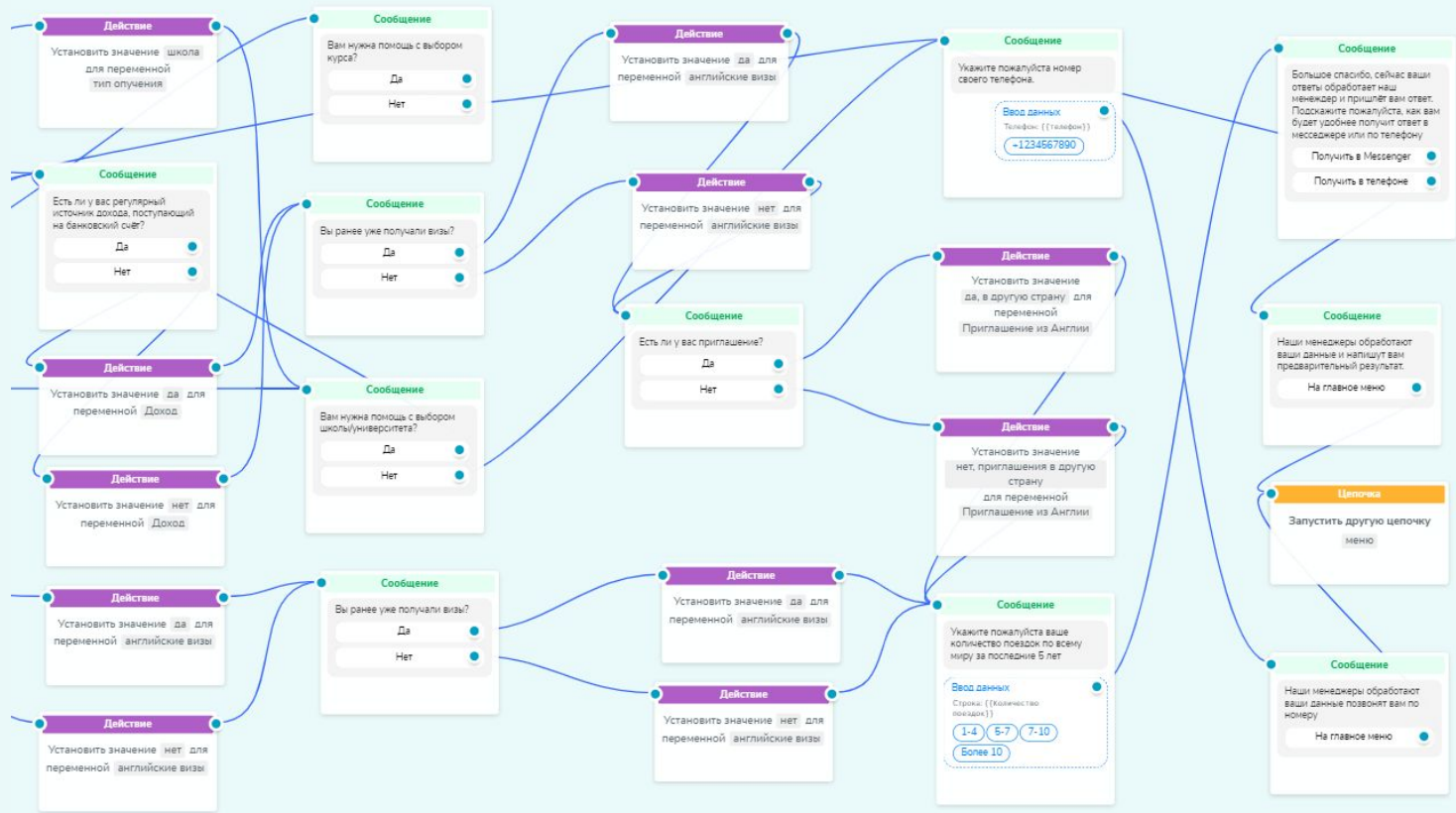
Очень важная цепочка, которая поможет вашему бизнесу предоставить уникальное предложение для клиента.

Выберите список вопросов, которые помогут вам это сделать. Готовый вариант реализации такого сценария вы можете посмотреть на примере визового центра.

Выявление потребностей



Выявление потребностей



Регистрация на ивент

Регистрация на ивент

Start

Сообщение

Привет, {{first_name}}
Меня зовут Пульс, я чат-бот
Кейс-семинара - мероприятия о
чат-ботах.

Вы зарегистрировались на кейс-семинар и уже 17 марта в 11:00 в Минске в Ивент-пространстве 210 метров (улица Чапаева, 3) узнаете тонкости создания чат-ботов, их применения и продвижения.

⋮ 6 сек.

Первая часть мероприятия посвящена кейсам, вторая - самому процессу создания бота.

✉ Напишите свой email, чтобы забронировать место.

Уже через 3 минуты вы получите бонус - видео об интеграции youtube и чат-ботов.

Ввод данных

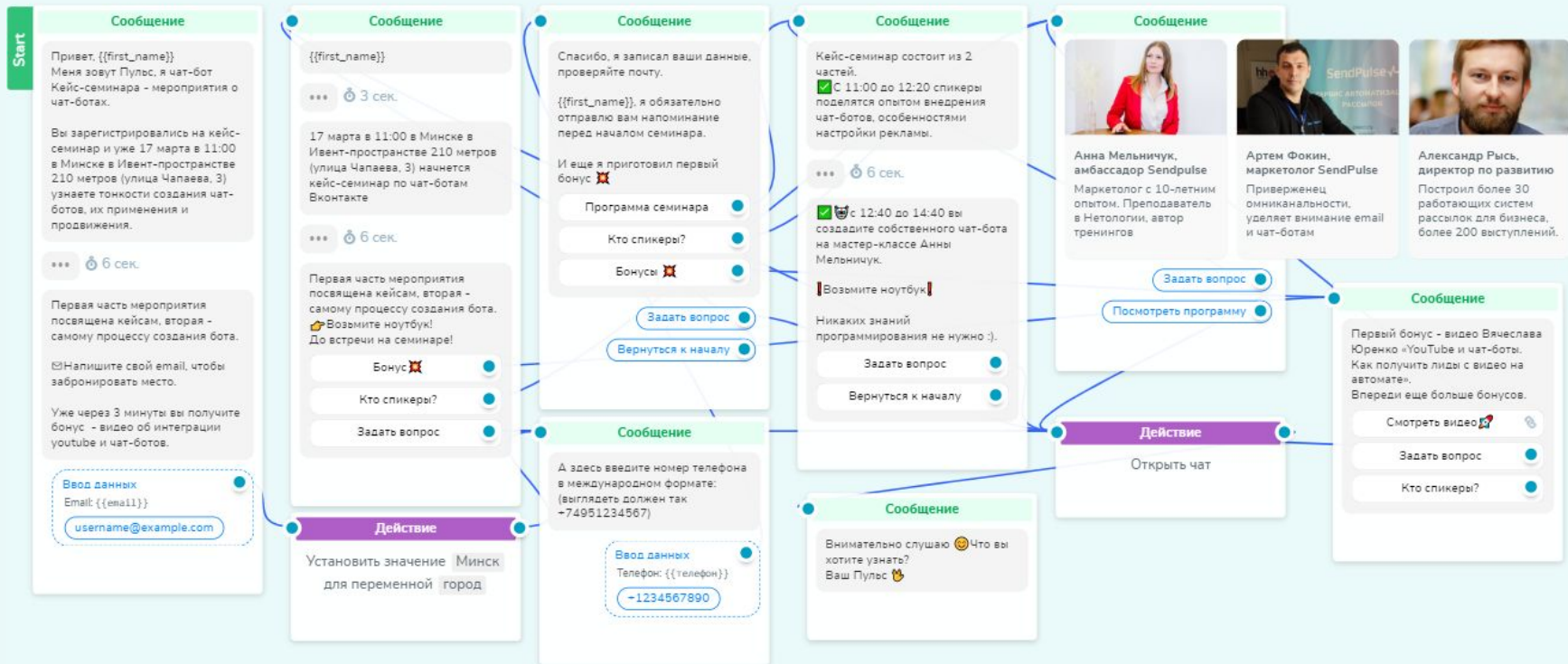
Email: {{email}}

username@example.com

С помощью чат-бота вы можете регистрировать на ивент своих клиентов.

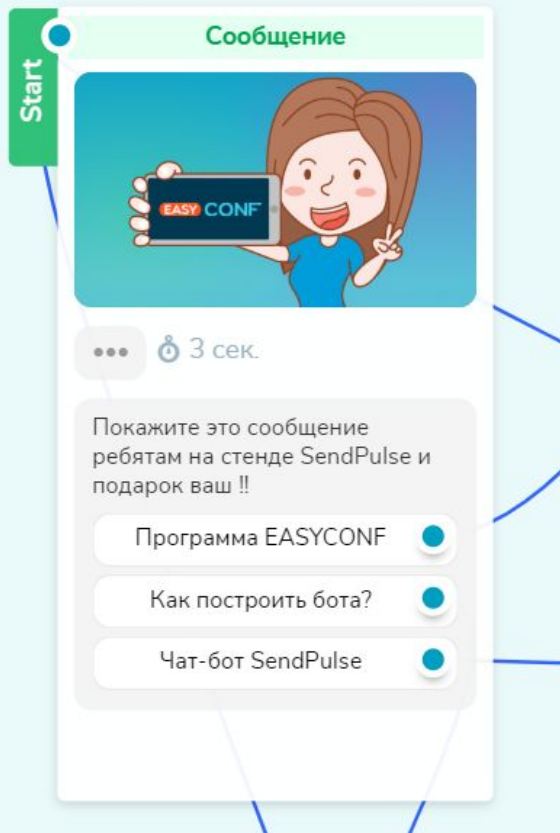
Рассмотрим регистрации на ивент на готовом примере.

Регистрация на ивент



Бот для конференции

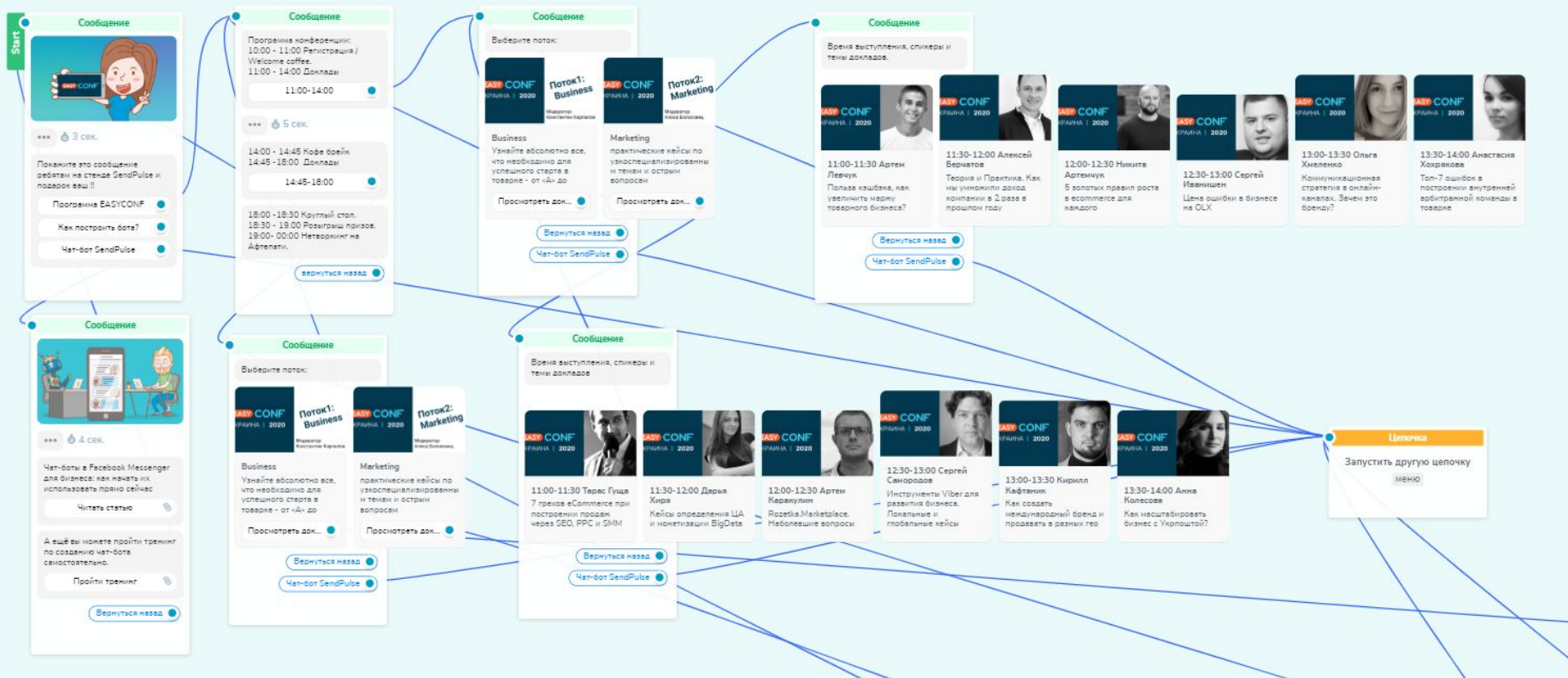
Бот для конференции



Если вы участвуете в конференциях или занимаетесь их организацией, такой сценарий будет для вас очень полезен.

В нём вы можете рассказать о программе конференции, спикерах и также подарить подарок.

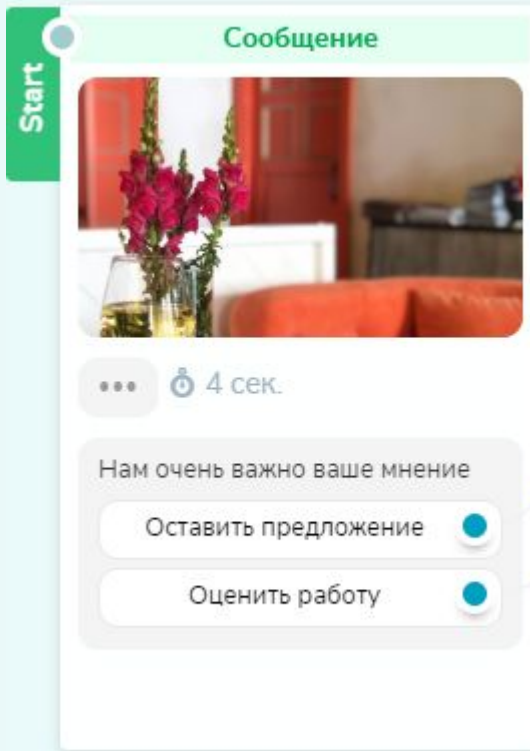
Бот для конференции





ОТЗЫВЫ

ОТЗЫВЫ



Бизнесу в любой нише важно знать мнение клиентов. Также необходимо реализовать разделение клиентов: негативные отзывы обрабатываем и скрываем, а положительные отзывы ведём на нужные нам сайты.

ОТЗЫВЫ

