

SendPulse 

Сценарии чат-ботов для разных ниш

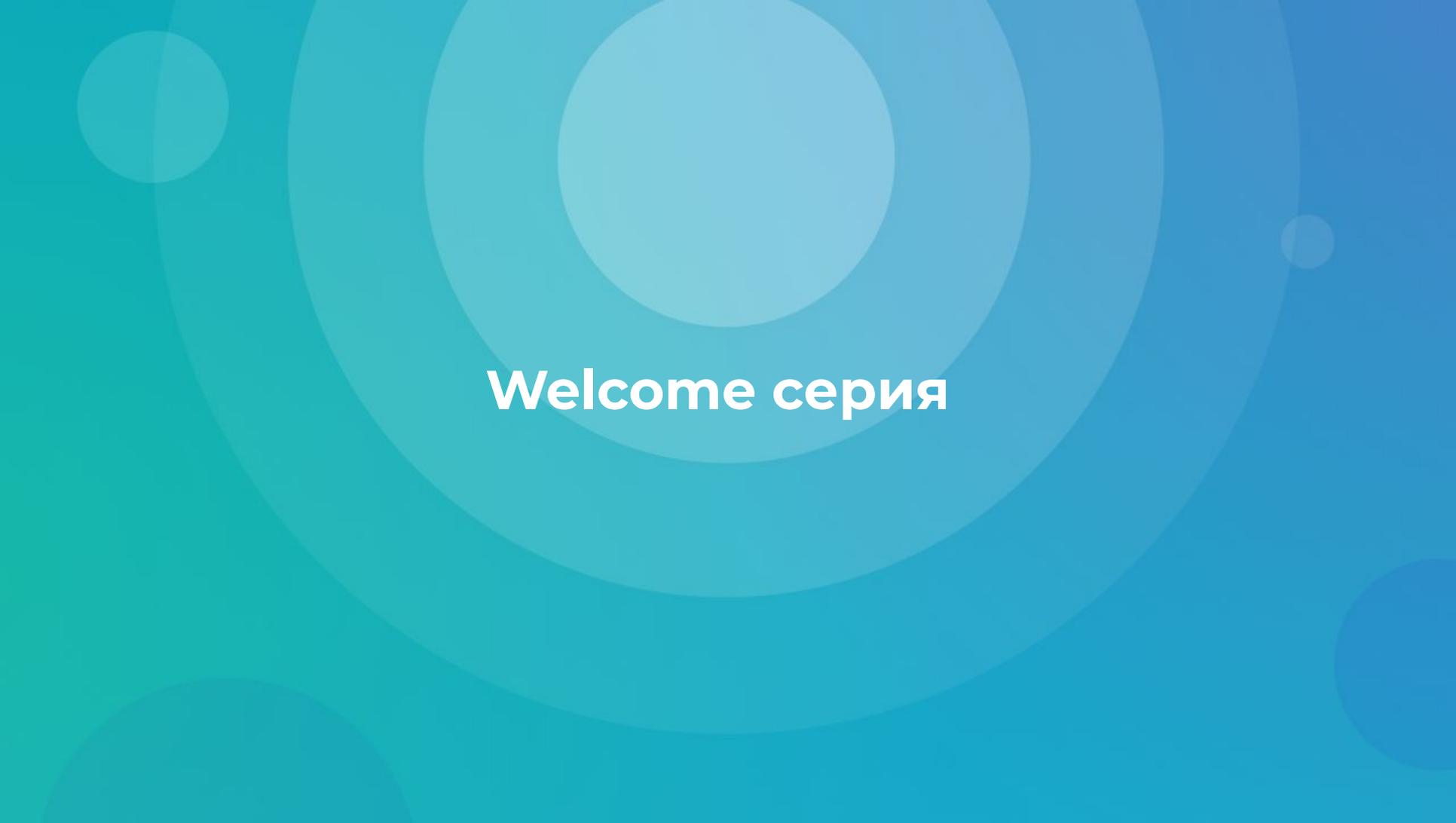


Артём Фокин

Маркетолог компании SendPulse

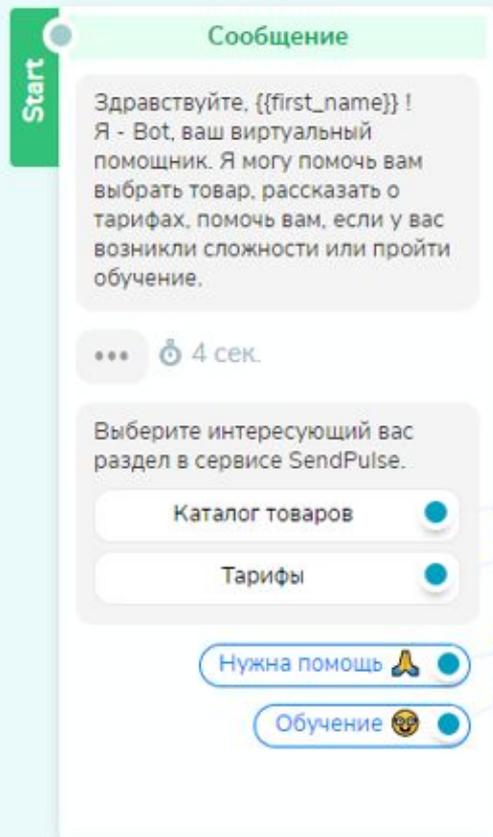
Что такое сценарий?

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



Welcome серия

Welcome серия

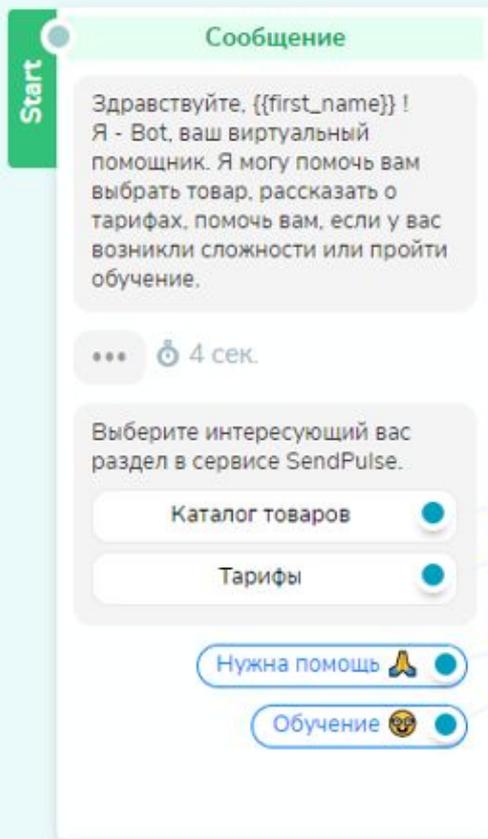


Этот сценарий подойдёт для любой ниши и любого бизнеса, потому что в момент подписки пользователь настроен на общение.

Задачи Welcome-серии:

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

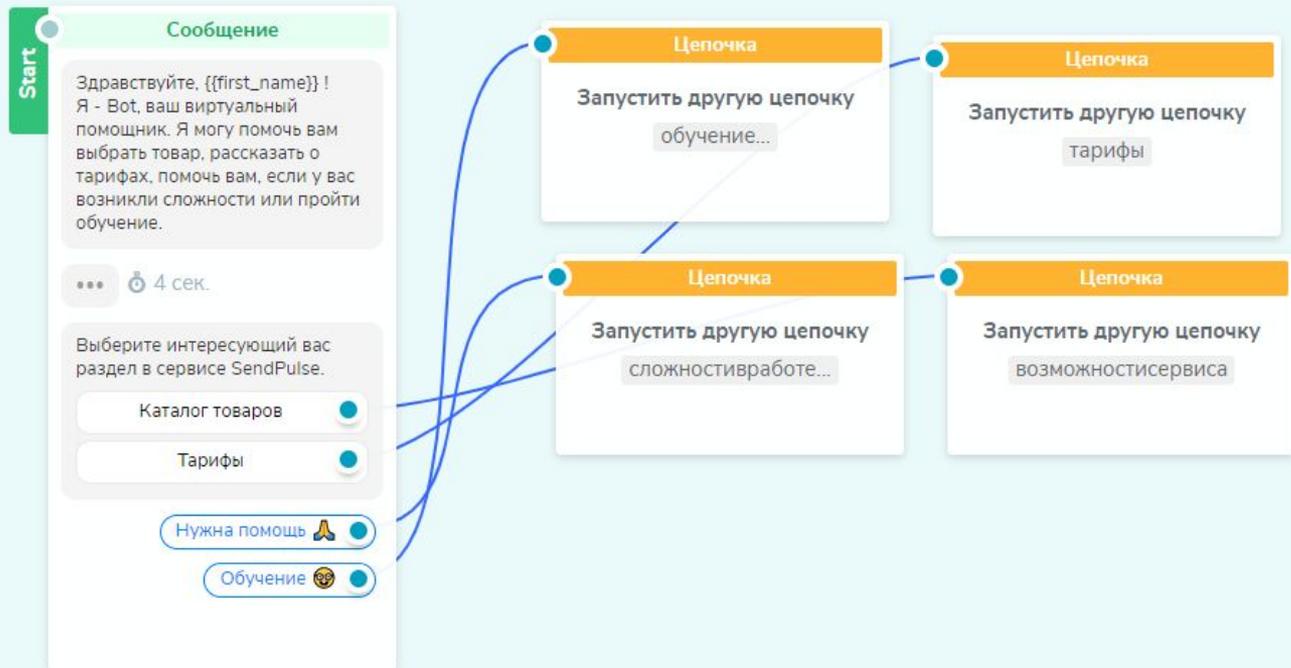
Welcome серия



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

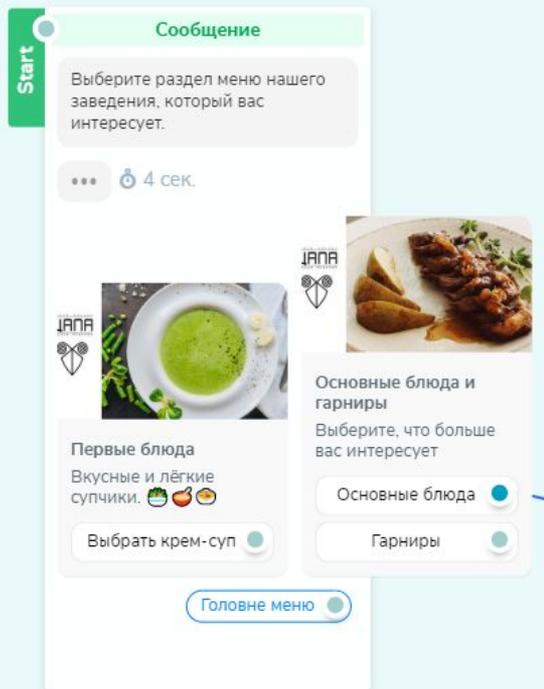
В кнопки зашиваем основные триггерные сценарии. Не загружайте welcome серию информацией, лучше делать для каждого сценария отдельную цепочку. Таким образом вам будет легче настроить взаимодействие между сценариями.

Welcome серия



Каталог товаров

Каталог товаров

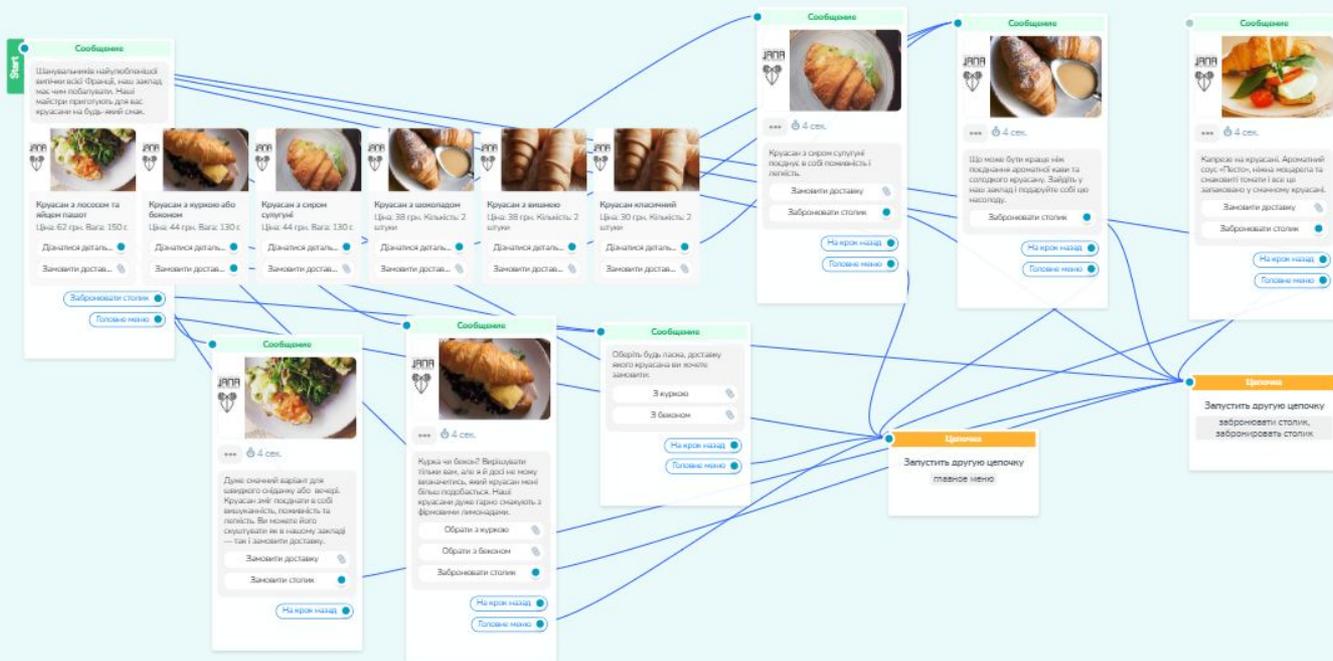


Этот сценарий реализован в 80% существующих чат-ботов.

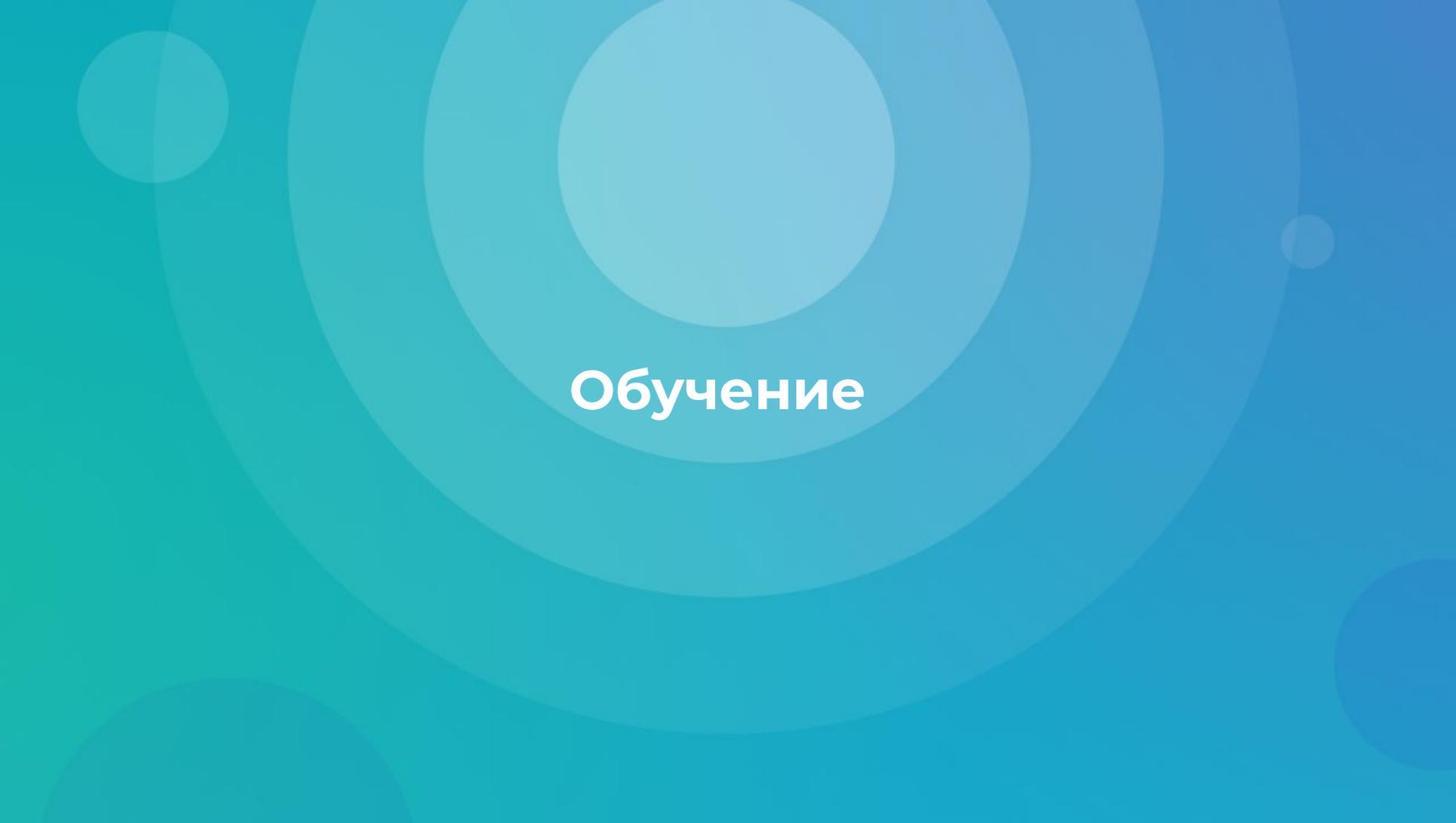
Для его реализации вам нужно разбить список своих товаров или услуг по категориям, а потом уже вести в отдельные цепочки с презентацией этих товаров.

Рассмотрим реализацию этого сценария на примере кафе.

Каталог товаров

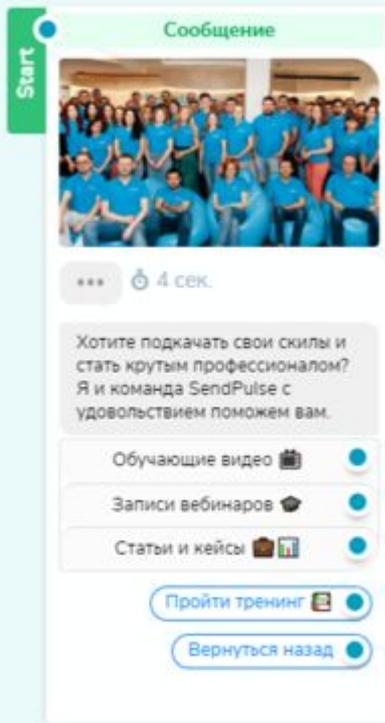


После того, как человек выбирает раздел, мы ведём в цепочку, где представляем все наши блюда и описываем их характеристики. Также предлагаем заказать доставку, забронировать столик или выбрать другую категорию.



Обучение

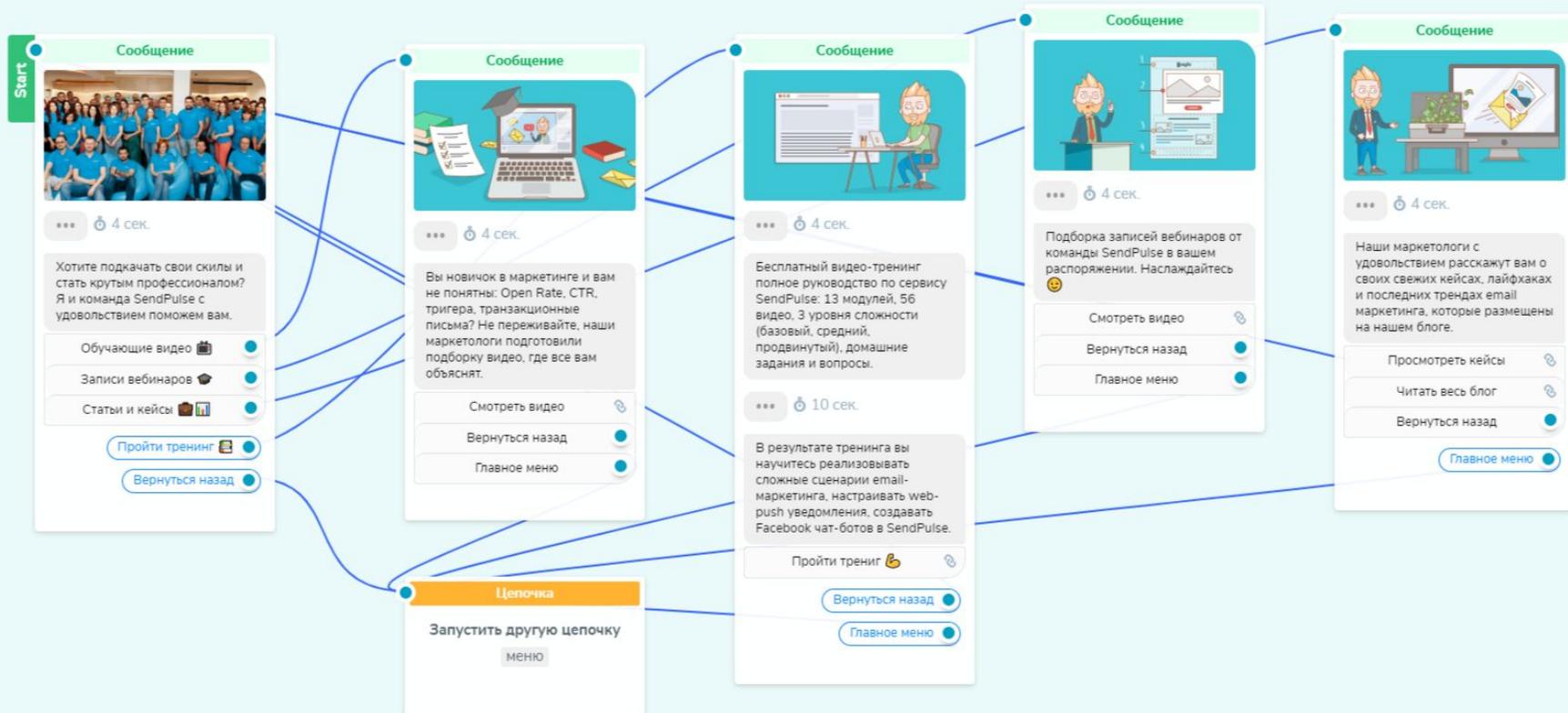
Обучение



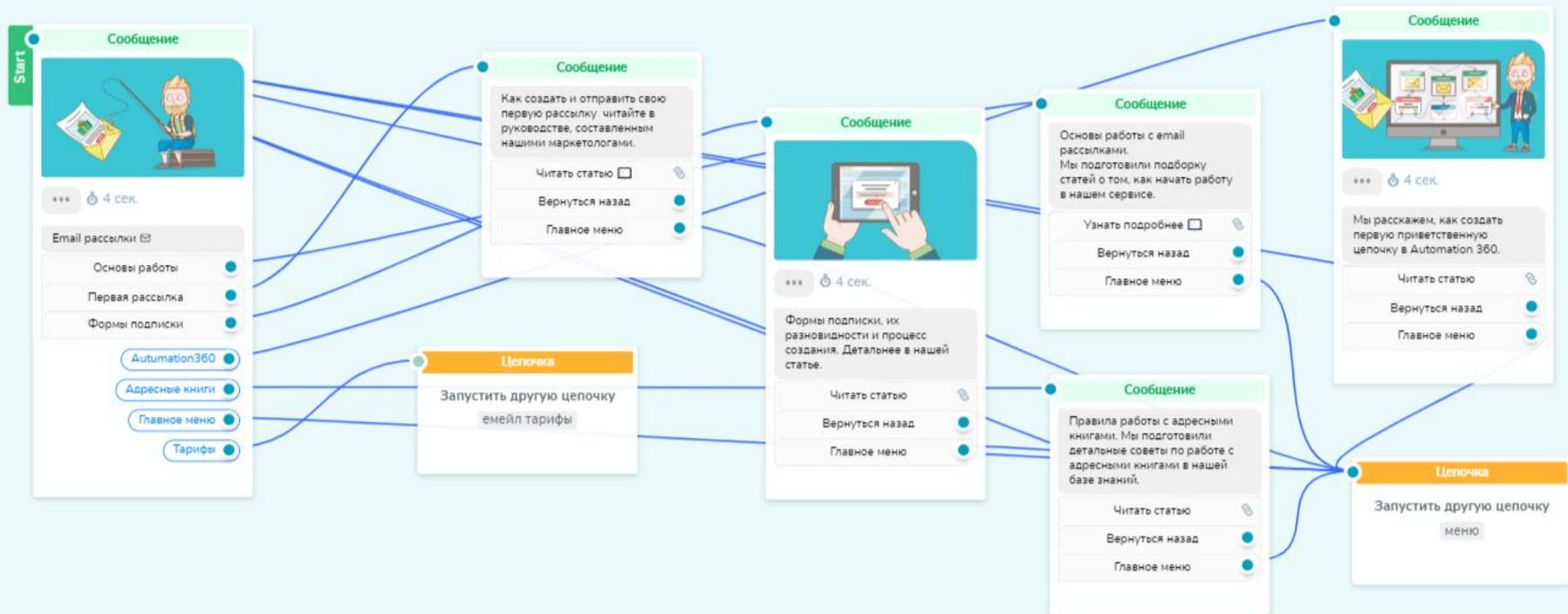
Делитесь со своими клиентами полезной информацией — это поможет повысить их лояльность к вашей компании.

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

Обучение



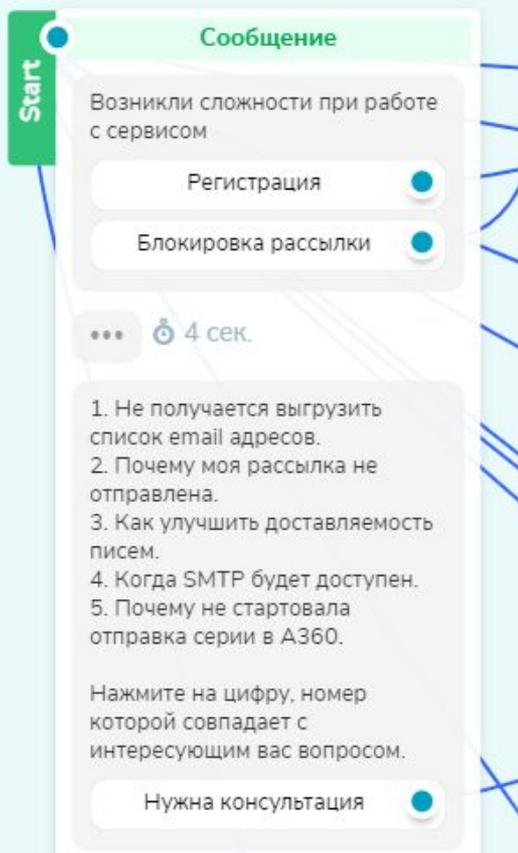
Обучение





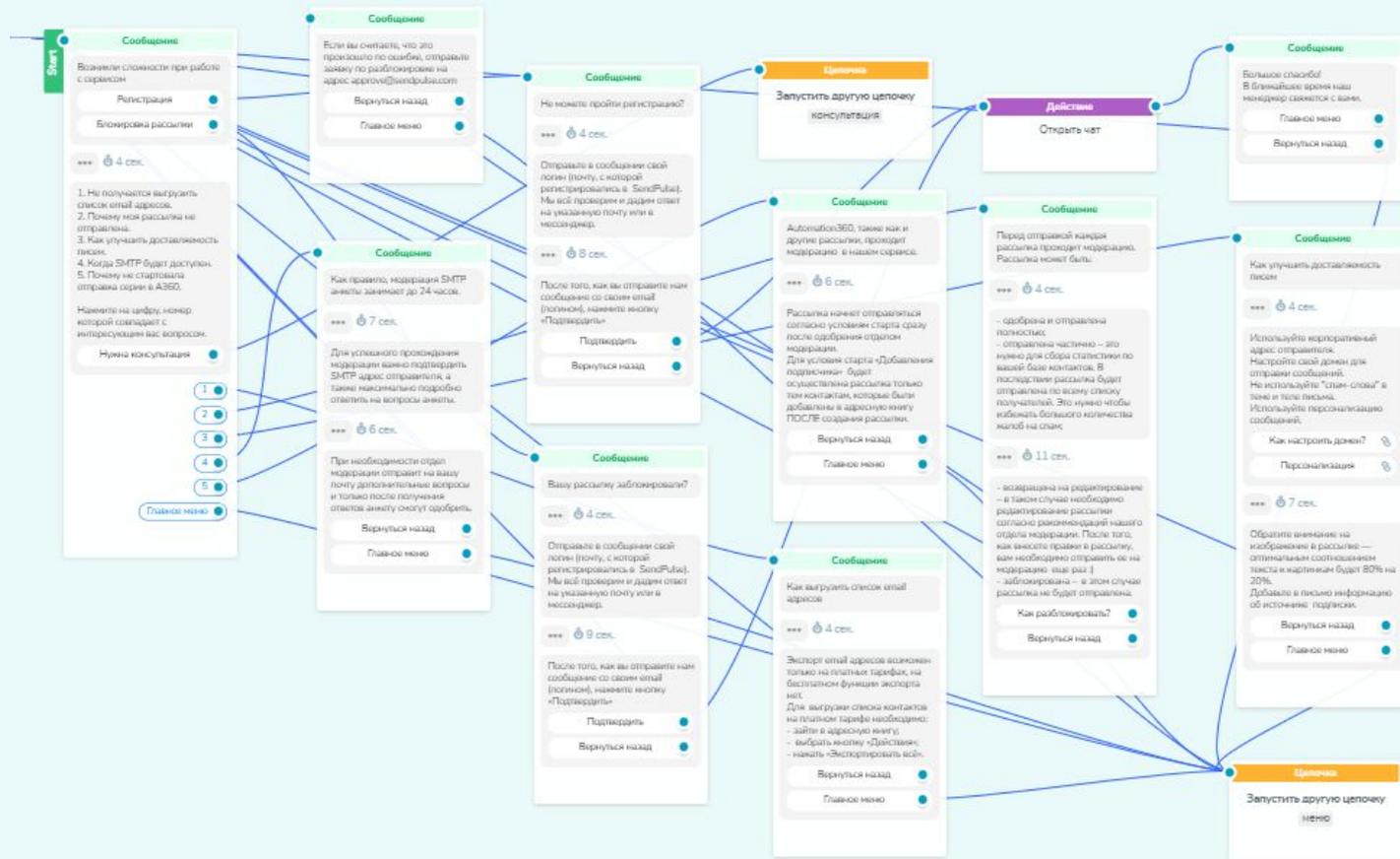
**FAQ или часто
задаваемые вопросы**

FAQ



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

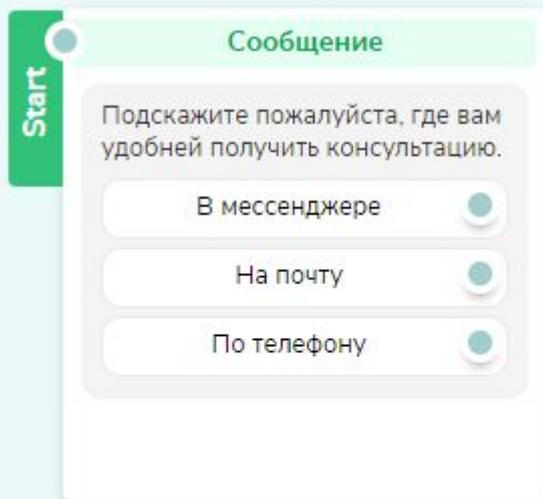
Для успешной реализации этого сценария лучше всего выбрать пул самых часто задаваемых вопросов и прописать их, присвоить каждому вопросу свой номер. Таким образом, нажимая на цифру, подписчик будет получать ответ.



Консултация

Консультация

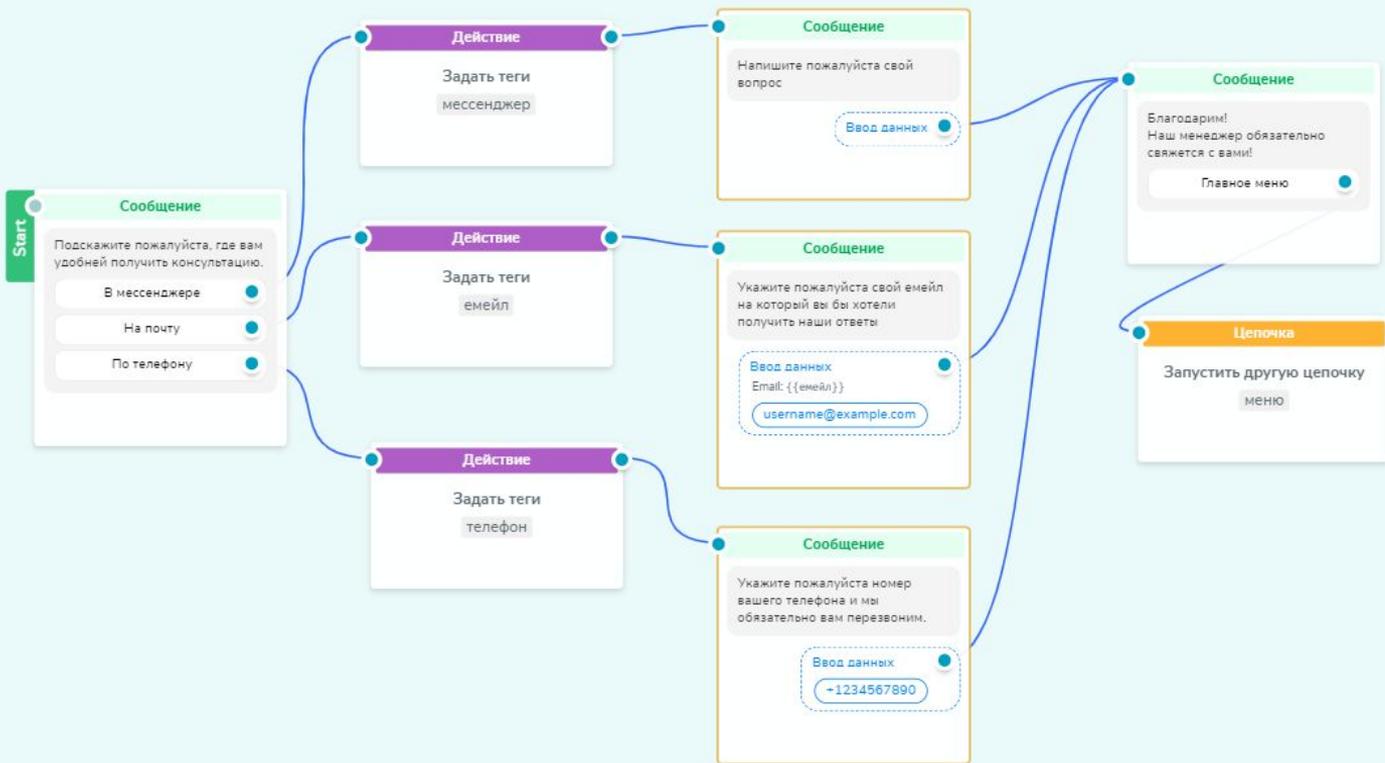
Не всегда сценарий FAQ может покрыть все вопросы ваших клиентов. Вы должны предугадывать, когда ваш клиент может зайти в тупик и подключить менеджера.



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:

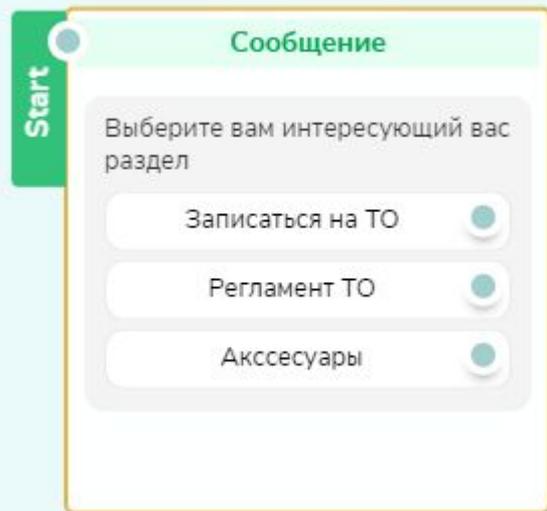
- В мессенджере (In messenger)
- На почту (By email)
- По телефону (By phone)

Консультация



Запись на ТО

Запись на ТО

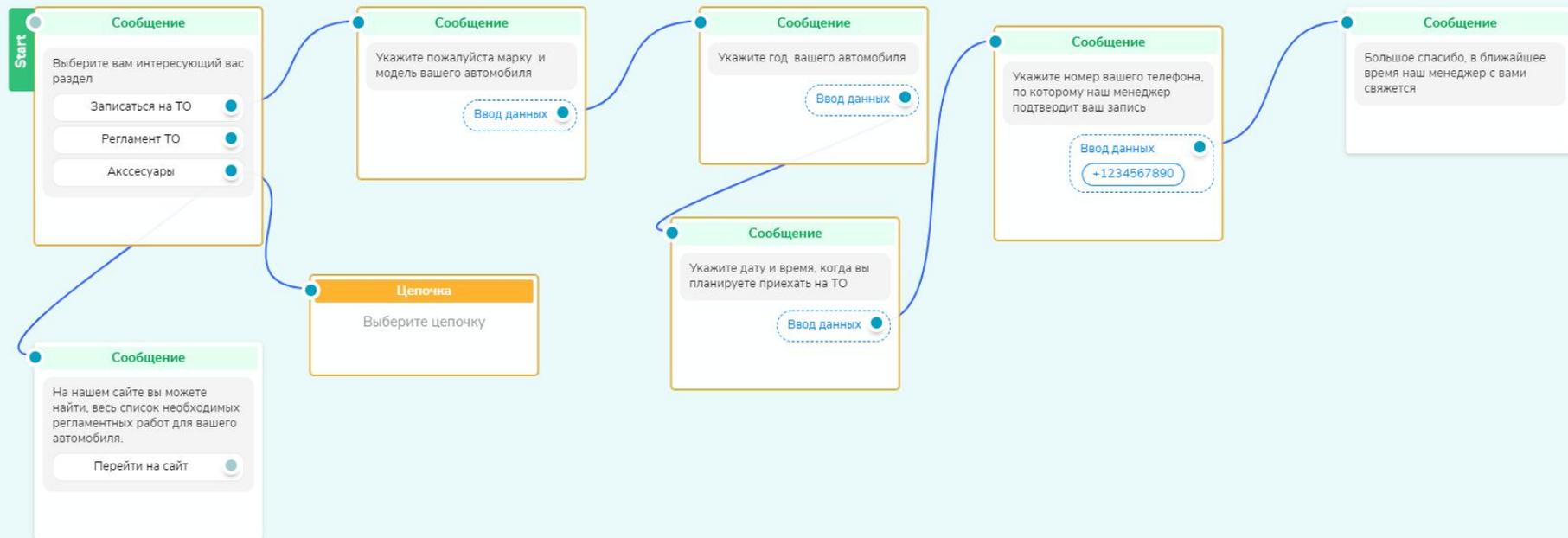


The image shows a mobile application interface for booking car services. It features a green header with the word "Сообщение" (Message) and a green vertical bar on the left with the word "Start". Below the header, there is a light gray box containing the text "Выберите вам интересующий вас раздел" (Choose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

- Записаться на ТО (Book car service)
- Регламент ТО (Car service schedule)
- Аксессуары (Accessories)

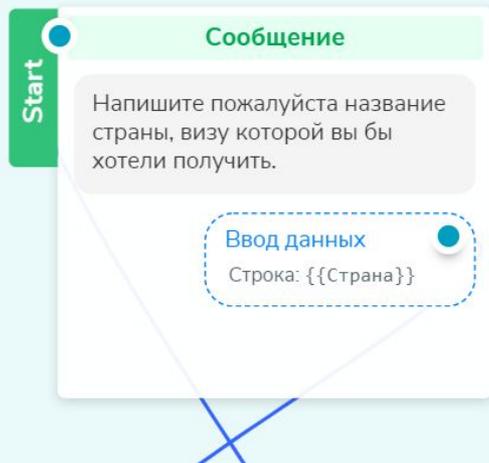
Запись на ТО — это цепочка, которая подходит не только СТО и автосалонам. После корректировки она подойдёт для многих ниш. Например, таким же образом можно записывать клиентов в салон красоты или медицинский центр, а также узнавать нужную информацию о клиентах.

Запись на ТО



Выявление потребностей

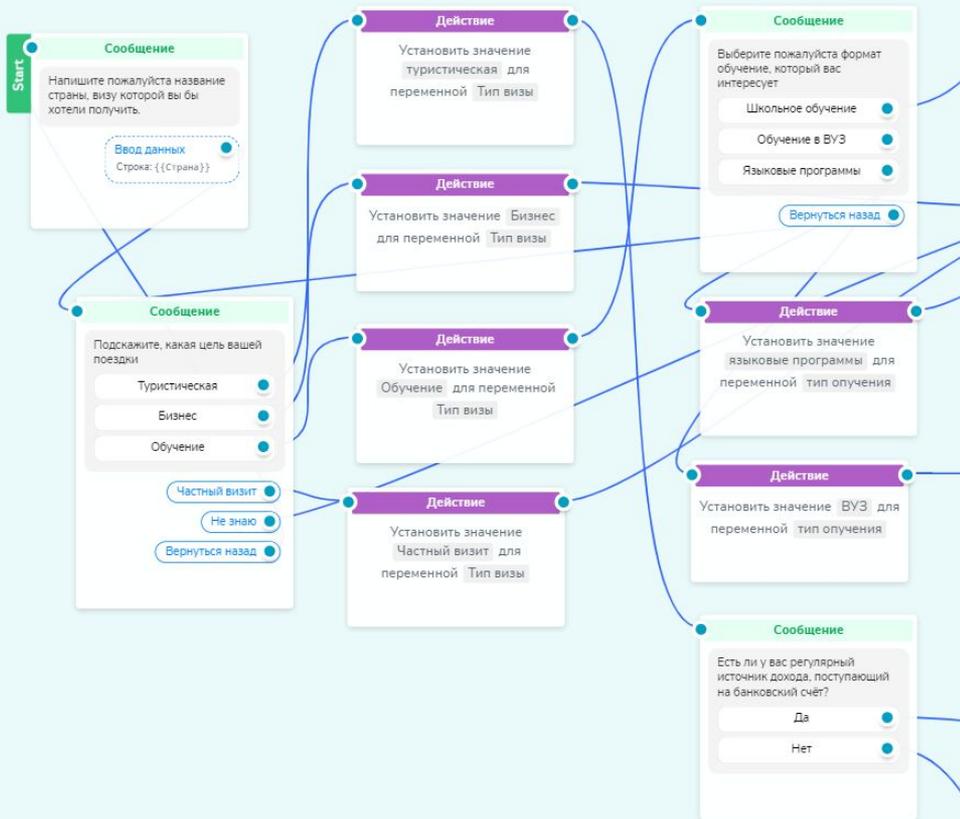
Выявление потребностей



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



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

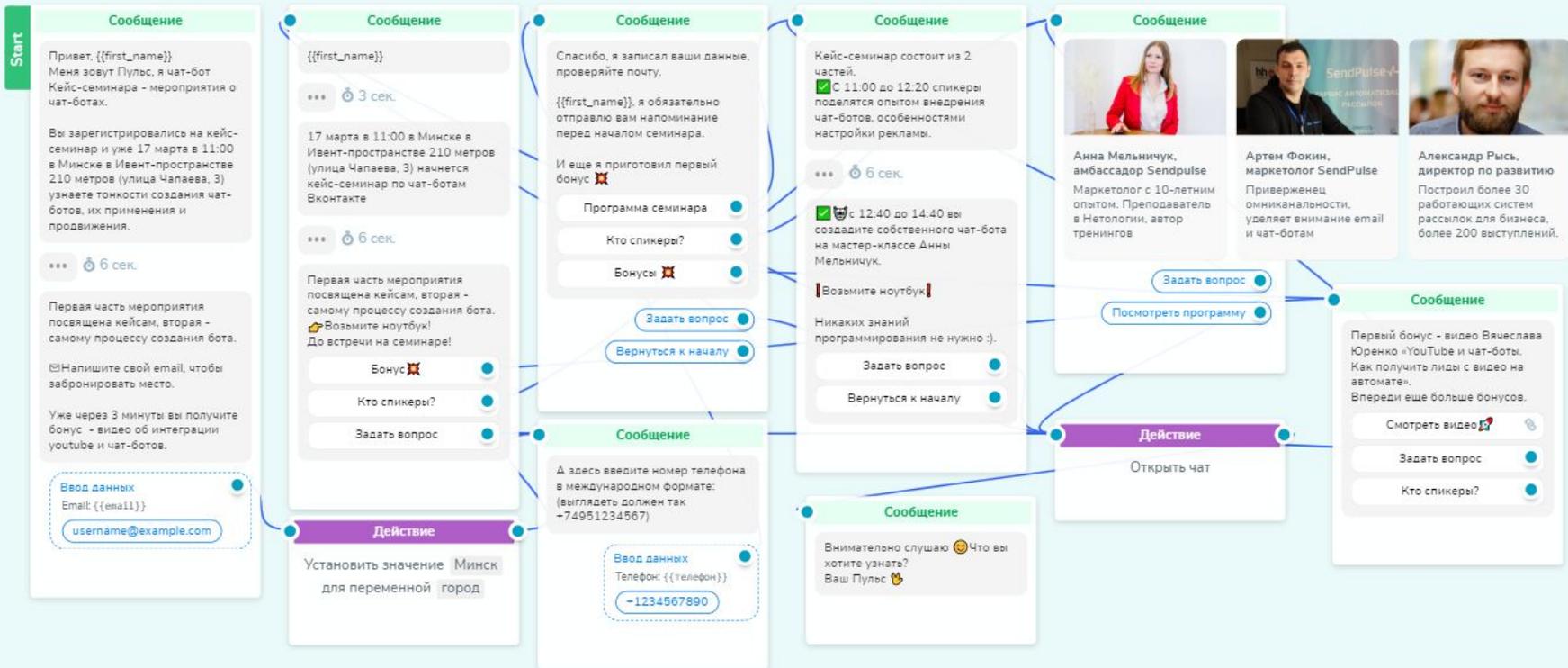
Email: {{email}}

username@example.com

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

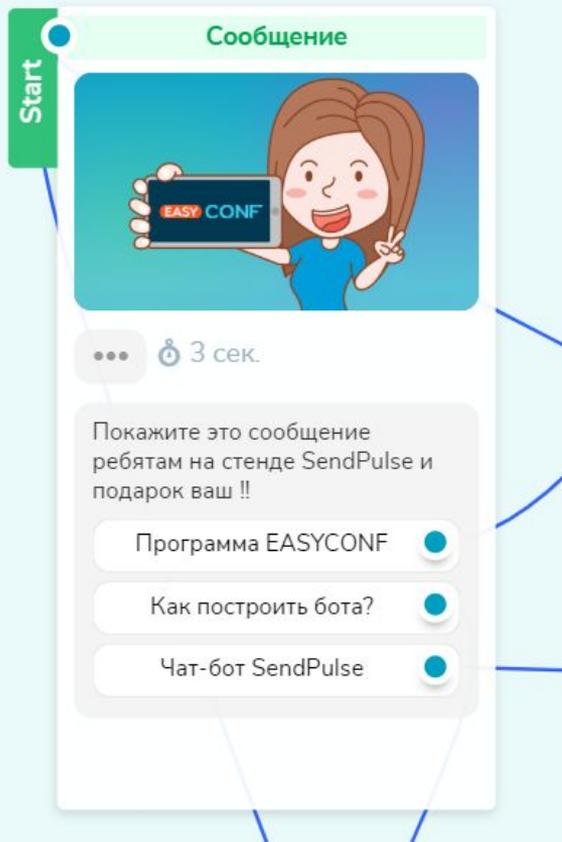
Рассмотрим регистрации на ивент на готовом примере.

Регистрация на ивент



Бот для конференции

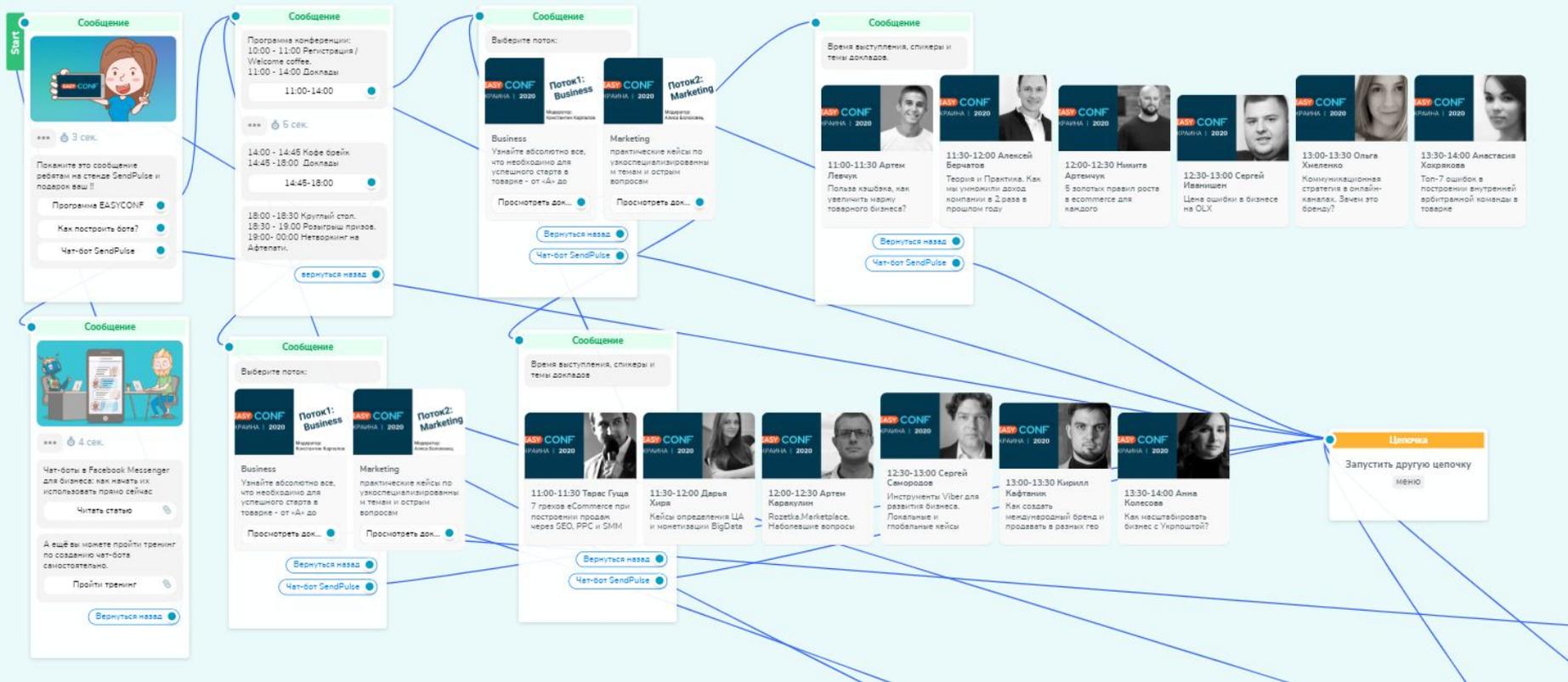
Бот для конференции



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.

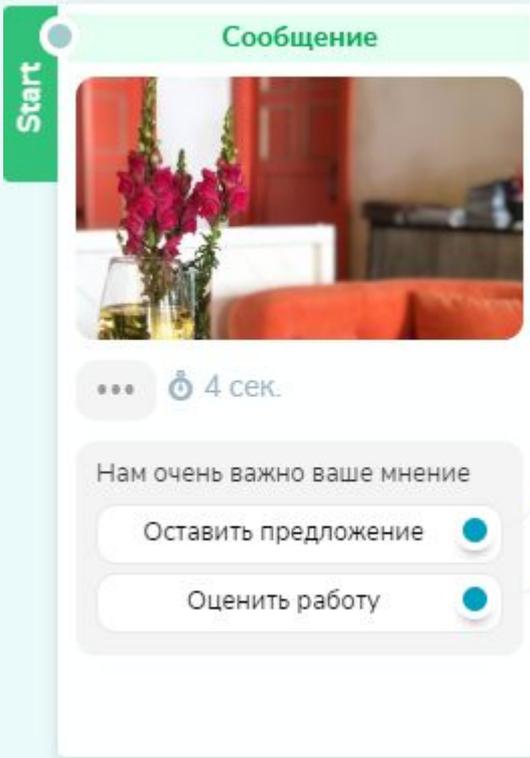
Бот для конференции





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

