

LINE官方帳號 經營密技

美容美髮業

- ✓ 線上輕鬆完成服務預約，還能提供到店提醒，有效提高到店率！
- ✓ 快速展示不同設計作品與服務項目
- ✓ 10分鐘完成基礎設定，手機也能用！

 LINE 官方帳號



您有聽過、或有認真使用過 LINE官方帳號嗎？



將近1800萬的消費者會使用 官方帳號與商家互動

將近1800萬的消費者會使用官方帳號與商家互動。台灣每10個人，就有7.4個人可能會透過LINE官方帳號認識您。



節省經營成本

集點卡、優惠券、訊息都線上化
聰明替您省下列印、通話與簡訊費



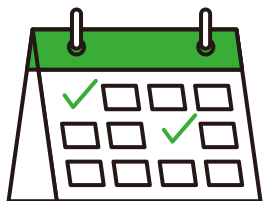
聰明的同業都在用！

超過159萬間的商家都在經營LINE官方帳號



掃描QR Code下載官方帳號APP

聰明挑戰經營四大難題



顧客經常忘記預約時間
該怎麼辦呢？

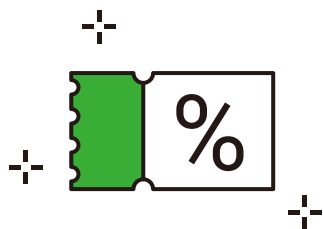
1對1聊天



每位設計師的風格不太一樣
還有多種服務項目
如何讓顧客快速了解呢？

多頁訊息

圖文選單



店內常有優惠活動
如何將這些好康推廣給顧客呢？

優惠券



新開張的數位門市
該如何推廣呢？

基本設定

歡迎訊息

漸進式訊息

顧客經常忘記預約時間 該怎麼辦呢？



雖然已經約好時間，顧客可能還是容易因為太忙而忘記赴約，我可以怎麼改善這個情況呢？

1對1聊天除了可以讓顧客在線上完成預約之外，其中的**標籤**還能為好友加上預約日期標籤，再搭配預設訊息，就可以在時間到前，快速提醒顧客要赴約哦！



顧問小教室時間：

在這個情境，會需要設定**1對1聊天**功能。除了上述提到的將預約日期設定為標籤，還能加上LINE官方帳號好友偏好的風格或生日標籤，並為此推出不同的活動或壽星優惠，增加與好友互動的多元性！

往下來看看如何設定**1對1聊天**吧！

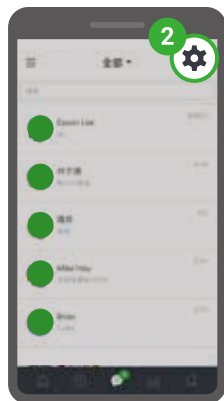
使用1對1聊天貼心服務並設定常用語

聊天功能不只可以提供一對一服務，還能設定一些常用語句，幫助商家提醒或快速選擇適合的內容回覆給好友、大大提升工作效率！



- 1 點擊APP管理後台下方的「聊天」進入「設定回應模式」，將「聊天機器人」切換為「聊天」模式

切換為「聊天」模式後，就可以開始透過1對1與好友互動囉



- 2 在聊天頁面點擊右上角的「設定」，來編輯「預設訊息」

您可以將顧客的常見問題設定為不同的預設訊息，當有好友詢問類似問題時，就可以在官方帳號的聊天畫面點擊「+」並選擇適合的預設訊息快速回覆！

預設訊息示範

預約提醒

提醒您，我們有預約今天下午3點美容...

壽星優惠

5月的壽星看這裡!為了幫5月的金牛及...



完整教學

善用標籤記下好友的預約時間及偏好

每一位好友的喜好、地雷與使用經驗都可能不太一樣，在每次服務時，使用標籤與記事本功能記下來，讓好友感受商家的用心與貼心



1 進入聊天設定中的進階設定，點選「標籤功能」

2 點右上方「新增」即可建立不同特性的標籤

3 點擊好友聊天記錄的顯圖，就能在好友的基本檔案加上設定好的標籤

妥善運用聊天標籤與記事本，能讓商家每次與好友對話時，快速掌握資訊之外，還可以針對特定標籤的好友群，傳送更客製化的群發與互動訊息！



完整教學

每位設計師的風格不太一樣， 我該如何介紹給顧客呢？



每位設計師擅長的風格有點不同，我該如何幫設計師們展現他們的特色呢？

一般來說，顧客會在 7 秒內 (甚至更短的時間) 建立對設計師的第一印象！因此這時候適合使用多頁訊息，列出所有設計師及擅長的作品集，讓顧客可以依照不同偏好挑選。



顧問小教室時間：

在這個情境，會需要設定**多頁訊息**及**圖文選單**，**圖文選單**可以搭配文字呼叫出**多頁訊息**，讓好友隨時看到商家的最新資訊。

TIPS

多頁訊息只能從電腦設定，而**圖文選單**則是手機和電腦都能設定哦！

往下來看看如何開始！

選擇多頁訊息展示服務的多元及個性

設計師的介紹、擅長的風格、過往作品等，都是顧客的選擇關鍵，使用多頁訊息就能將這些資訊一網打盡，一次呈現讓顧客挑選！



- 1 點擊電腦版「訊息項目」中的「多頁訊息」
- 2 點選「建立」，建立一則新的多頁訊息
- 3 在「頁面設定」中「選擇」頁面類型
- 4 在選擇好的頁面類型上傳圖片、說明文字以及選擇對應的動作即可

多頁訊息示範 [↗](#)



完整教學

設定圖文選單，展現重要功能與資訊

將剛才設定的多頁訊息等重要資訊搭配官方帳號聊天室中永久置底的圖文選單，讓好友隨時能了解最新作品與活動資訊



- 1 點擊主頁的「圖文訊息」，並選擇「建立」
- 2 可以透過「選擇版型」，來選擇符合商家需求的版型，再「上傳背景圖片」來上傳設計好的圖檔。或是「選擇預設圖片」，選擇後台提供的模板設計
- 3 點擊「下一步」，設定每個格子對應的動作、開始使用時間等資訊，點擊「儲存」就完成囉！

商家可以設定圖文選單特定區塊的對應動作為「文字」，即可透過「關鍵字」呼叫出前一篇多頁訊息的內容，讓好友可以隨時查看商家的服務項目與作品喔！



完整教學

美業商家小撇步

圖文選單+多頁訊息



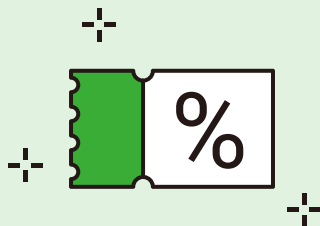
- 1 將上述圖文選單某區塊中的對應動作設定為「文字」，若好友點選此區塊時，即會自動呼叫出設定好的文字內容。

圖示說明：設定圖文選單的「項目與價格」處的對應文字為「想了解更多項目與價格」，當好友點選「項目與價格」時，即會呈現該文字。

- 2 在「自動回應訊息」中「建立」，將上述呼叫出的「文字」輸入在「關鍵字」中，並將關鍵字的回應訊息設定為上述設定好的「多頁訊息」。

圖示說明：將「想了解更多項目與價格」的文字設定為關鍵字，並將回應訊息設為服務項目的「多頁訊息」，即可透過文字再呼叫出指定的多頁訊息。

店內常有優惠活動，如何將這些好康推廣給顧客呢？



原本已經有經營一些熟客名單，我要如何持續創造吸引力，讓熟客願意持續回流呢？

善用優惠券功能的魅力！請熟客將官方帳號加為好友後，就能持續接收最新的新品上市資訊與優惠，激起熟客的購買慾！



顧問小教室時間：

在這個情境，會需要設定優惠券。在新品上市或節慶時，適度的搭配優惠能有效喚起熟客的新鮮感，並持續回流造訪！

往下來看看如何設定吧！

運用優惠券吸引熟客與潛在消費者

新產品、當月壽星、情人節等時間都很適合推出不同活動與優惠券，把顧客從線上帶到線下店面，有效提升營業額！



- 1 點擊主頁的「優惠券」設定多樣化的優惠券
- 2 透過「公開範圍」功能，選擇要公開給所有人或只公開給官方帳號好友
- 3 設定完成後，點擊「儲存」就能分享優惠券

可將優惠券放置在歡迎訊息中、訊息傳送或是張貼至貼文串等方式，多元曝光並吸引更多好友回頭消費



完整教學

運用優惠券舉辦抽獎活動

商家們可以依照不同的節慶或活動搭配不同的互動方式，偶爾使用抽獎功能，還能適度增加好友的新鮮感與有趣度哦！



TIPS

除了一般折扣或贈品等功能，**優惠券**還隱藏了一個**抽獎**功能，啟用後就能設定中獎機率與中獎人數上限，大大增加互動的趣味性！

您還可以透過 LINE 官方帳號的**群發訊息**，將優惠券或是抽獎券提供給官方帳號的好友，增加優惠活動的曝光率並吸引好友回訪！



完整教學

新開張的數位門市 該如何推廣呢？



前面的功能大概了解了，我現在還需要做什麼呢...

接下來就是設定好商家門面，將商家特色展示給所有顧客。如果有訂購、問答等需求，都邀請顧客加官方帳號好友，就可以更方便聯繫哦～



顧問小教室時間：

在這個情境，會需要完成官方帳號的**基本檔案**與**加入好友歡迎訊息**設定，讓好友快速了解商家提供的服務內容，同時拉近商家與好友之間的距離～

往下來看看如何設定吧！

設定看起來很厲害的帳號門面!

放上最能代表商家特色的照片與介紹，讓您的顧客建立好印象，隨時可以使用 LINE 官方帳號與商家聯繫，不怕找錯家～



- 1 開啟 **Official Account APP** 主頁
- 2 點擊「**帳號名稱**」就能開始設定囉!
- 3 在設定畫面，可以設定有特色的**商家名稱**、**大頭照**、**封面照片**與**簡介**等資訊



完整教學

善用加入好友歡迎訊息增強好印象

讓好友清楚了解商家的特色與優惠。如果商家希望鼓勵新客戶上門做第一筆消費，還可以將歡迎訊息結合優惠券，提供多元吸引力～



1 點擊主頁的「加入好友的歡迎訊息」

2 放上您想對新好友說的話

預設歡迎訊息中的Nickname為好友自己設定的暱稱，Account Name則為商家的官方帳號名稱，強烈建議商家於此說明官方帳號的服務內容喔！

3 點擊「新增」可再新增對話框，儲存後，立即啟用歡迎訊息

商家可以將優惠券加入好友歡迎訊息中，增加好友的消費動機與加入官方帳號意願喔！



完整教學

推廣帳號小撇步-漸進式訊息

循序漸進地自動傳送有價值訊息



TIPS

美業商家在邀請新客加入官方帳號後，可以設定在特定時間自動發出訊息，像是關心顧客第一次體驗服務的感受，以及提供照護保養等相關注意事項，讓顧客感受到商家貼心的服務。

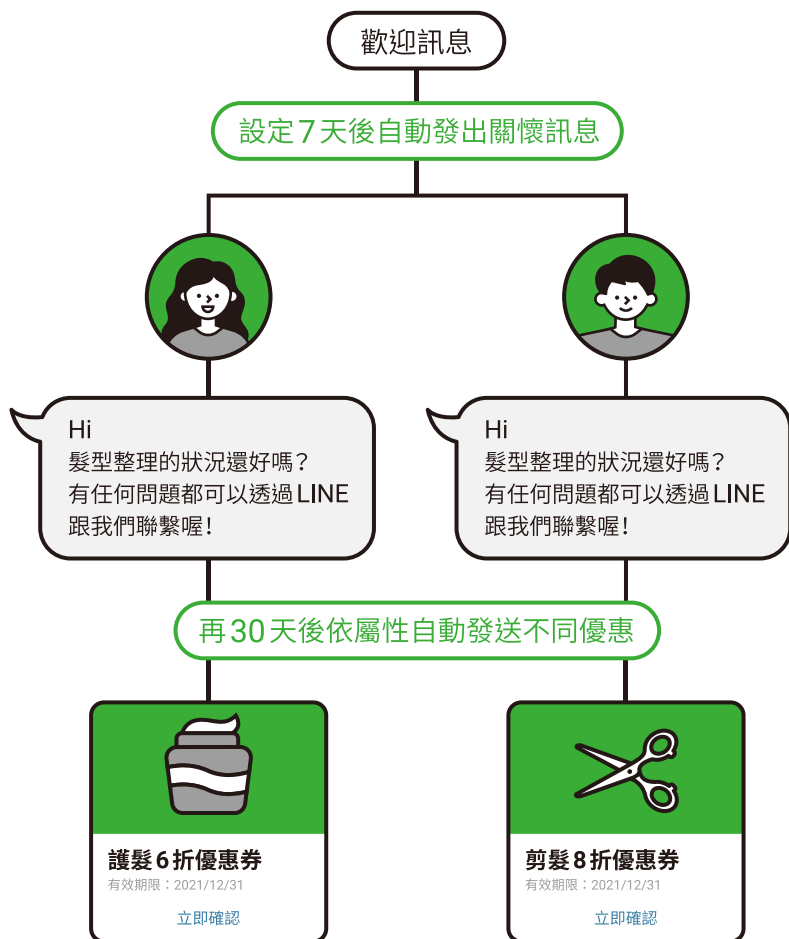
後續可以再針對不同屬性顧客 (e.g. 男性與女性) 的平均回店消費時間、消費特性等，建立各自的自動化行銷腳本 (即漸進式訊息)。



完整教學

漸進式訊息示範

專屬的自動化行銷腳本



完整教學

同場加映

增加好友的三大秘訣

01 分享行動條碼，增加官方帳號的曝光率

- 1 在主頁點擊「增加好友人數」
- 2 選擇「行動條碼」分享

將官方帳號的**行動條碼**放在DM或商家櫃檯等公開的地方，讓好友能快速掃瞄並找到您的官方帳號。



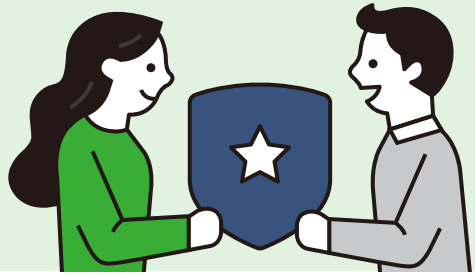
02 創造好記憶的專屬ID

一開始申請的官方帳號都會有系統配置的一般ID，建議可以購買商家獨有的專屬ID，好友就能透過搜尋ID快速找到您，同時也加強品牌記憶度！

@73fj4x7als

>

@chichi_Salon



03 升級認證帳號，增加信賴度也讓好友更快找到你

藍盾的認證官方帳號為 **LINE 官方認可的合法商家**，能提升消費者的信任感之外，好友可以直接搜尋你的帳號名稱找到你！

除此之外，還能在**電腦版「增加好友人數」**中免費下載超可愛的熊大與兔兔好友募集海報！



關於專屬 ID



認證帳號申請

恭喜您完成 第一波的官方帳號教學!

更多實用資訊，請掃描 QR Code!



LINE 商家報

LINE 商家報每個月會有 2 次直播分享最新、最實用的經營資訊，任何官方帳號的問題都可以在直播上與我們一同交流，將 LINE 商家報加為好友就能收到最新通知!



官方 YouTube



客服小幫手



提供我們建議