

LINE官方帳號 經營密技

零售業

- ✓ 線上會員管理原來這麼簡單，輕鬆掌握顧客喜好!
- ✓ 新品上架×活動優惠，也能快速通知老顧客!
- ✓ 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



如何更了解顧客
並提供客製化服務？

聊天



如何吸引熟客
持續回流消費？

優惠券



如何展示新品特色
快速引導顧客購買呢？

圖文訊息



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

如何為顧客提供 更專屬的貼心服務呢？



我的LINE官方帳號已經有一些好友了，
我要如何開始做到會員管理呢？

可以在1對1聊天中，根據先前與好友的溝通內容，為好友加上不同的**標籤**，
可以紀錄好友的偏好之外，還能針對不同標籤推播不同的訊息哦！



顧問小教室時間：

在這個情境，會需要設定**1對1聊天**功能。**1對1聊天**不僅能提供好友私密的溝通管道，還能加上自訂**標籤**與透過**預設訊息**快速回覆顧客的常見問題，讓好友管理與客服變得更簡單！

往下來看看如何設定**1對1聊天**吧！

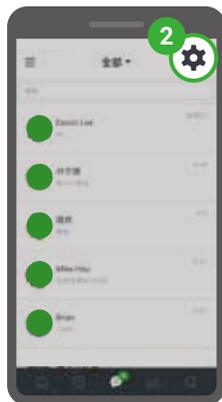
用聊天模式了解顧客需求並快速回應

不論是常見的尺寸挑選、付費還是使用方式、清洗方式等常見問題，都可以使用預設訊息功能事先設定，在好友詢問時，依照問題快速回覆囉！



- 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

鑑賞期說明

依據 XXX 規範，本店提供 X 天鑑賞期...

如何清洗棉質衣物

棉質衣物容易吸水，在清洗時要注意...



完整教學

善用標籤記下好友的喜好與地雷

每一位官方帳號好友的喜好、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，讓好友感受店家的用心與貼心



- 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

如何吸引熟客持續回流消費？



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

新品上市、1111、情人節等節慶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

經常有新品上市， 如何展示產品特色 又能引導顧客購買呢？



每個產品的特色都不太一樣，有沒有更聰明的
方式可以展現不同產品的特色來吸引顧客呢？

一般來說，消費者會在7秒內(甚至更短的時間)建立對產品的第一印象!因此這時候適合使用圖文訊息，用圖片吸引好友目光!



顧問小教室時間：

在這個情境，會需要設定**圖文訊息**。商家可以在一張滿版圖片中呈現出不同產品的優勢與特色，並且針對不同的產品圖片區塊，帶入不同的導外連結，吸引好友了解更多並採取行動!

註：圖文訊息只能從電腦設定哦! 往下來看看如何設定吧!

善用圖文訊息激起購物慾

美美的產品及照片永遠是最吸引好友目光的第一要素！善用圖文訊息可以一次推廣多種產品，讓好友選擇自己最感興趣的商品！



- 1 點擊電腦版「訊息項目」中的「圖文訊息」
- 2 點選「建立」，建立一則新的圖文訊息
- 3 「選擇版型」，再點選「上傳背景圖片」上傳已設計好的圖檔，或是透過「建立圖片」直接編輯圖片內容。
- 4 針對圖片上區塊加上不同連結或是優惠券，當好友點選不同區塊的圖片時，即會帶出對應導外連結或是優惠券。

圖文訊息示範



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！

設定看起來有特色的帳號門面！

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

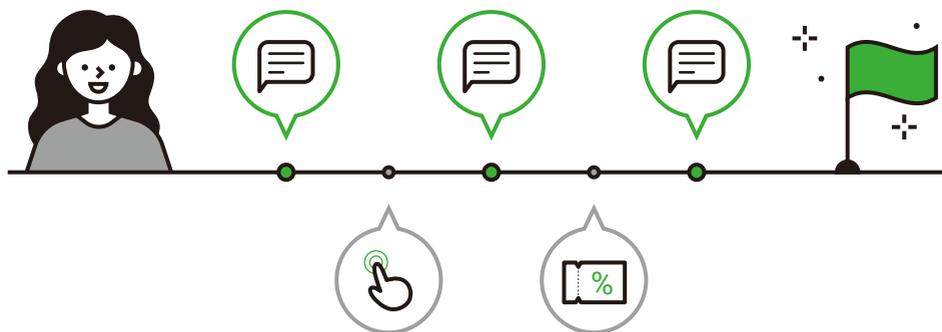
商家可以將優惠券加入好友歡迎訊息中，增加好友的購物動機與加入官方帳號意願喔！



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

當新好友對商家品牌相對陌生的階段時，商家可以根據自己的產品特性以及消費週期，針對不同屬性的新好友，像是依據加入管道、天數、性別、地區等屬性，建立各自的自動化行銷腳本(即漸進式訊息)。

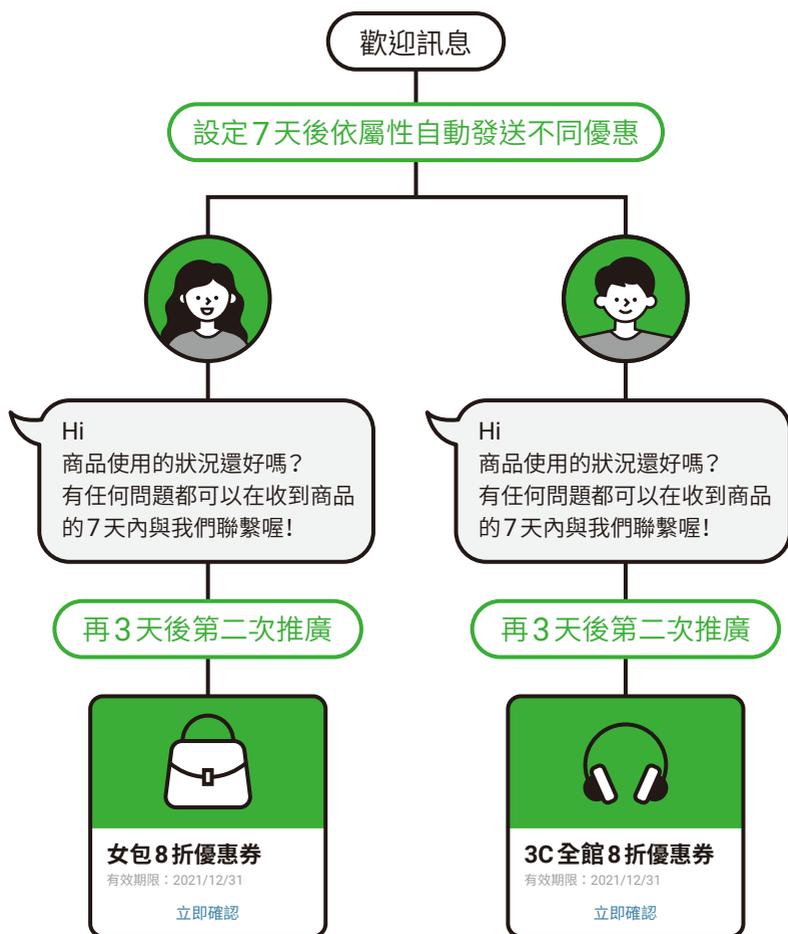
建立完成後，官方帳號就會根據腳本，自動的發送客制訊息給特定好友，做到精準的自動化行銷！



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

>

@abi_Shop



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