店家學習數位教材

數位教材—好友照顧: 如何面面俱到的照顧來自線上線下的顧客呢?

—議題一:怎麼為線下加入的顧客做好線上引導呢?—

如何手把手引導線下顧客熟悉官方帳號呢?

油庫口小吃店

- 1.將產品訂購方式加入好友歡迎訊息,讓新客戶一眼就知道如何操作使用
- 2.圖文選單按鈕設定對應連結,跳轉網頁資料說明操作方式及流程(右圖)





好友管道功能

設定TIPS:

一、加入好友網址

按此網址可以跳轉加入好友頁面(圖1)

二、下載QRCode圖檔

下載PNG檔後,可用於海報,檔案有三種尺寸,建議產出黑色客戶經常反映綠色QRCode掃不到資料(圖2)

三、加入好友按鈕生成

複製後,埋設到網頁內(圖3)

→優點:可以依照引流來源分析及評估效益,調整資源投入比重







增加好友人數

線上官傳



油庫口小吃店

至<u>「主頁」的「增加好友工具」>「設定加入好友管道」</u>進行設定『設定加入管道』,輸入相關資料,未來能從後台看到好友是從哪個宣傳管道加入!

網址 行動條碼 加入好友鍵



加入管道 分析、應用

一議題二:該如何照顧到加入官方帳號的朋友呢?—

該如何運用電子化會員卡功能照顧到線上的會員呢?

LINE在台灣廣泛且普遍、使用率高,使用者年齡也較廣,接受度相對高 成為企業與顧客之間溝通的便捷途徑

富康活力藥局致力推廣申辦電子會員卡 完善且明確的線上會員制度,搭配互動率高的LINE官方帳號,提升客戶黏著度及消費頻率

1. 一般會員:

註冊並完成登入即可享有紅利積點及永久會籍

2. 白金會員:

年度累積消費滿額贈紅利積點,並享有生日禮及一年會籍

3. 尊榮會員:

除白金會員福利外,享生日當月消費打折,且有一年會籍

電子化會員制度			
	一般會員	白金會員	尊荣會員
入會資格	註冊並完成登入	年度累積消費16,000元	年度累積消費滿66,000元
紅利積點	滿100元回饋1點 如分頁是点數級除內	滿50元回饋1點 即分頁品点動品除外)	滿20元回饋1點 (部分頁是/演配层除外)
優惠活動	填寫完整資料贈送點數10點 線上首購訂單金額滿1000元折100元	填寫完整資料贈送點數10點	填寫完整資料贈送點數10點
生日禮	ж	生日贈紅利點數too點	 專屬生日禮(價值1000元起) 生日當月線上訂單金額滿5000元享9新 優惠(部分商品/活動品除外) 生日贈紅利點數200點
會籍效期	永久	一年	一年
紅利點數期限	一年	一年	一年
點數折抵上限	24	94	566

圖文選單

富康活力藥局

將必要推廣訊息用選單快速導流,根據不同檔期還可換不同設計的圖文選單

1. 最新消息推播:

透過定期推播讓會員感受到品牌的關心與專業,提高參與意願

2. 優惠券發送:

發送獨家優惠券讓會員享有特別折扣或贈品,促進消費提高交易頻率

3. 活動搶先報:

在LINE官方帳號上搶先預告活動,會員優先參與提升參與度和忠誠度

4. 會員權益通知:

會員生日禮遇、累積消費獎勵等特殊禮遇,創造會員價值感增加品牌忠誠度

5. 點數到期提醒:

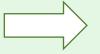
對擁有積分制度的會員,提前通知點數即將到期,在有效期內充分利用



--議題三:不管好友來自線上、線下都能清楚掌握!--

好友來自四面八方,該用什麼方式管理呢?

官方帳號對十一雞來說是什麼?



官方帳號是會員管理與好友加入的入口

標籤就像在設陷阱,追蹤好友的行為動作 讓我們可以知道他們喜好與習慣

- 十一雞官方帳號設定分為兩步驟:
- 1. 好友點擊圖文選單的訂餐按鈕 (訊息跳出訂餐觸發「訂餐」的關鍵字)
- 2. 點擊欲選之分店,將客戶引導至該分店點餐 頁面,透過好友行為了解不同功能被點擊的頻 率,以及選擇分店的次數。



群發訊息

十一雞如何運用群發訊息—

在有限的預算內,善用標籤功能鎖定受眾並發送感興趣主題內容,主要形式以圖片+文字內容以優惠活動與節慶為主。





自動回覆TIPS:

※若客人有自動回應無法解決的問題,可點擊圖文選單中的「真人回覆」,會連結至另一個專門處理客服問題的帳號統一管理並回應,平均一天花約半小時回覆即可。像是客製服務、大量訂購等

