

LINE@生活圈

顧客關係養成心法

2018.03.30

AGENDA

14:30-15:30 LINE@顧客關係養成心法 - LINE@官方團隊分享

15:30-16:00 優質代理商 - 知識科技分享

16:00-16:30 Q&A

16:30-17:00 交流

LINE@生活圈 顧客關係養成心法

LINE@生活圈團隊



LINE@生活圈

台灣帳號數

1,200,000

LINE@生活圈能讓你建立專屬帳號，
不論是企業、店家、甚至是個人，
都能使用此服務，串連與好友之間的生活圈



透過LINE@生活圈帳號，你能發送訊息給所有好友，
也能使用1:1聊天，與好友直接互動，
讓你與顧客及粉絲更靠近



來店客分類

● 熟客：常來店消費

● 過客：偶爾才來店消費

● 新客：不曾來店消費



三階段心法 把新過客養成熟客

認識

互動

回流



三階段心法 把新過客養成熟客

認識

互動

回流



認識

認識顧客是 顧客關係管理的第一步

分類
並標記顧客

找出
消費主力

累積
會員資料

認識

即時記下 顧客喜好與需求

變更顧客名稱，紀錄顧客資料，
讓後台管理者都認識每位顧客，1:1
回應更貼心



認識

簡易問卷 讓你瞭解顧客喜好

找出消費主力，並設計出最貼近顧客心的優惠



認識

利用API 串聯好友/會員資料

讓好友在LINE聊天室裡填表單即成為
你的會員，連動會員資料庫記錄好友
喜好



三階段心法 把新過客養成熟客

認識

互動

回流



互動

用多元互動 搶當顧客心中的第一名

多元格式
豐富互動

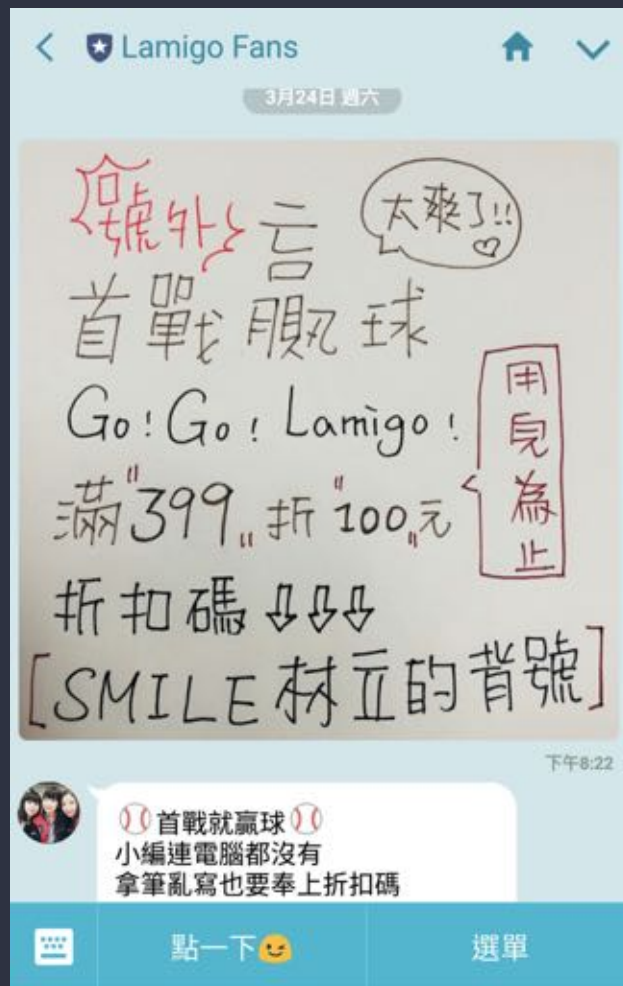
用影音
提升轉換率

用API
打造多元服務

互動

多種格式支援 讓好友期待和你互動

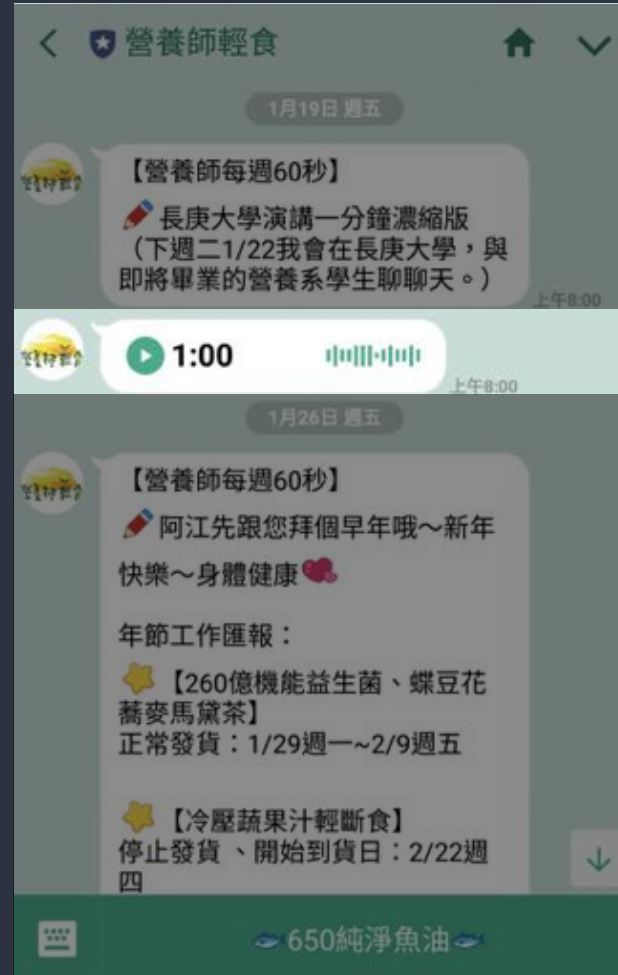
綜合聲音訊息、關鍵字與優惠券
多元玩法讓好友賴也賴不走



互動

用影音吸引顧客目光 提升轉換率

- 用聲音讓好友習慣收到你的訊息，持續關注新訊息
- 影/音/圖的轉換率比純文字效果高8倍以上



互動

用API打造聊天機器人 多元格式有效服務客戶

產品訂購、接收表單
串API讓你在聊天室裡一次搞定



三階段心法 把新過客養成熟客

認識

互動

回流



回流

給予專屬關懷
讓顧客賴著你不走

給予
專屬關懷

打造
忠誠機制

優化
服務品質

回流

1:1客製化回應 提升顧客下單率

- 1:1聊天讓回購率將近100%
- 私訊下單提升信賴感，達每日20-50好友互動



回流

用最合適的訊息 關懷顧客

分眾訊息推播讓你把對的訊息帶給對的人，送禮送到心坎裡

可以設定的篩選條件：性別、年齡、加入好友時間、地區等多樣條件

新好友
給予優惠券



舊好友
推影音介紹



回流

舉辦集點活動 刺激顧客持續回流

- 夏慕尼－培養高兌換率，集點集出破萬忠誠客
- 和漢鐵板燒－單月營收創10年新高



回流

即時了解顧客回饋 帶來下一次回購

利用問卷調查與1:1聊天
瞭解回饋，即時回應顧客問題

調查頁面
蒐集回饋



1:1
即時客服



將新過客養成**忠誠熟客** 持續讓熟客帶入業績

認識

- 分類並標記顧客
- 累積會員資料
- 找出消費主力

互動

- 多元格式豐富互動
- 用影音提升轉換率
- API打造多元服務

回流

- 給予專屬關懷
- 打造忠誠機制
- 優化服務品質

LINE@生活圈

加值服務

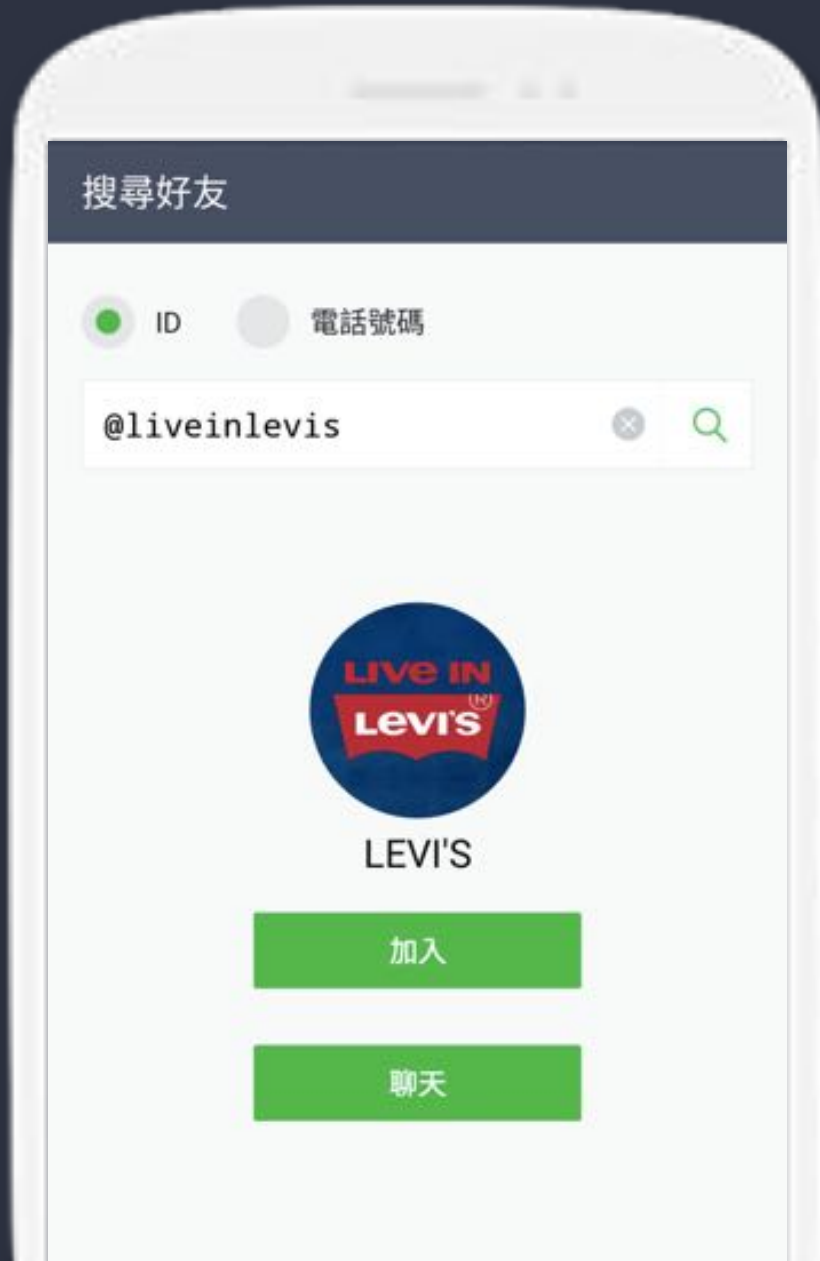
LINE@ 加值服務

各方案比較	帳號推廣方案**			
	免費方案 Free	入門版 Basic	進階版 Basic+	專業版 Pro
費用	0元	798元/月	1,888元/月	5,888元/月
群發訊息則數 (目標好友數)	1000*	無上限 (20,000人)	無上限 (50,000人)	無上限 (80,000人)
動態消息則數	10	無上限	無上限	無上限
圖文訊息/選單	X	✓	✓	✓
分眾訊息推播	X	X	✓	✓
圖文影片/影片	X	X	✓	✓

*群發訊息計算：目標好友數 x 發出訊息對話框數

**當LINE@帳號目標好友數超過方案上限，則無法發送群發訊息。若購買入門版的帳號目標好友數超過20,000，則此帳號仍可以使用，但無法發送群發訊息，建議先升級至進階版才能發送群發訊息

***以上資訊僅供參考，方案內容以官網公告為主



LINE@ 專屬ID是什麼？

你可以為品牌註冊獨一無二的ID

讓顧客清楚**辨識**你的帳號

強化品牌辨識度之餘

也能讓好友**輕鬆輸入加好友**

擁有專屬ID的帳號好友
較無專屬ID者

多 10 倍

第一年平均一天只要台幣
即可擁有專屬於你的ID
快來註冊吧！

2元

LINE@ ID	
一般 / 隨機 ID	專屬ID
0元	798元/第一年 398元/第二年起的
由系統隨機產生 英文及數字組合 例：@abc1234d	可自由指定ID內容 例：@line_cafe 無法使用其他帳號註冊中的ID @除外，4-18個字元 僅能使用半形英數及 「.」 「_」 「-」

申請加值服務
參考官方部落格教學



追蹤最新消息
加入LINE@生活圈商家報



THANK YOU