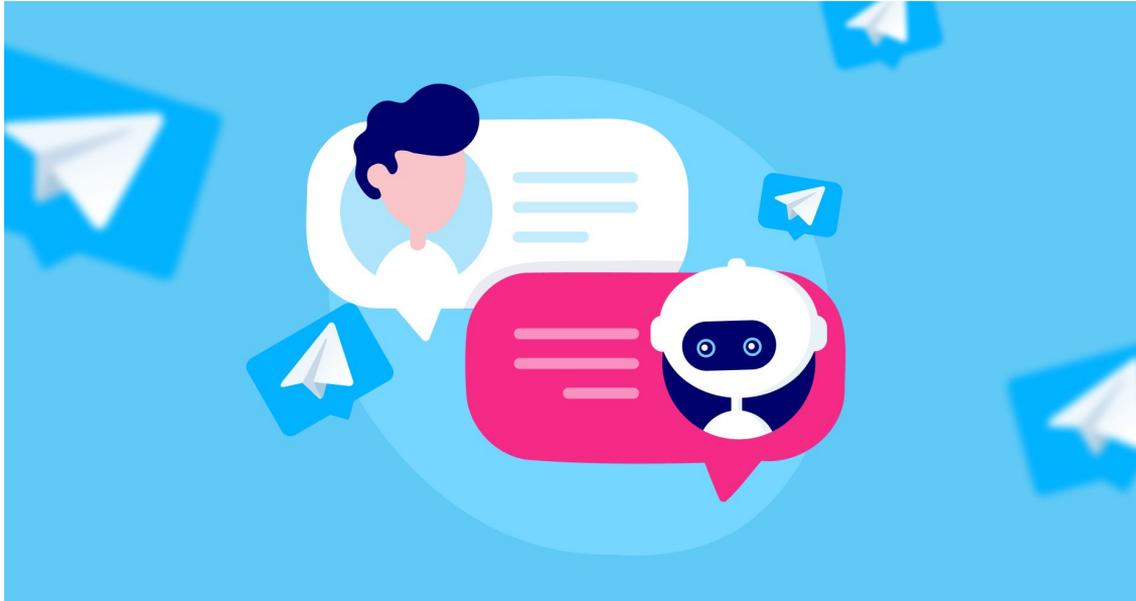


ЧАТ-БОТЫ

Как увеличить доход в **2** раза





Александра Лоран

@Alexandra_loran

Руководитель СММ-агентства **MORE**

Основала первую смм-школу в Сочи и обучила более 800 учеников

Создатель самого масштабного смм-мероприятия на Юге России **MORE**

Агентство работает с такими брендами: BlackStar, BurgerKing, Синергия, Бизнес Молодость, Крокус Групп, Додо пицца и многие другие

Сооснователь Платформы счастливого образа жизни - ЯНОРМ

Учредитель Агентства недвижимости Миэль Сочи
Сооснователь Сервиса Отель Бот

ЧТО УМЕЕТ ЧАТ-БОТ?

- Оформляет заявки на прием к врачу, в салон красоты или бронирует билеты.
- Отвечает на вопросы клиентов вместо технической поддержки.
- Подбирает сопутствующие товары к основному заказу клиента.
- Рассылает sms, push и email-уведомления клиентам о предстоящей записи.
- Собирает контактную информацию клиента и передает ее в **CRM**.

ЧТО УМЕЕТ ЧАТ-БОТ?

- на связи с клиентами круглосуточно и без выходных;
- отвечают нескольким клиентам одновременно;
- собирают данные о клиентах, которые бизнес использует для продвижения своих товаров и услуг, например, настраивает персонализированные почтовые рассылки;
- «говорят» на нескольких языках и могут помочь иностранным клиентам;
- автоматизируют рутинные процессы: отправляют электронные письма, обрабатывают платежи, напоминают о важном;
- рекламируют товары и услуги: рассказывают об акциях, обновлении ассортимента.

ВИДЫ

- ПРОДАЮЩИЙ
- СЕРВИСНЫЙ
- ИГРОВОЙ
- ПРОГРЕВАЮЩИЙ

КАК?

- Первое и самое простое — отправлять клиентам **лид-магниты**: полезные материалы (статьи, чек-листы, видео), предлагать бонусы, акции и прочее.
- Ещё не избитый способ прогрева — это проведение **викторин**, с последующим получением скидки или бесплатного периода пользования вашим продуктом.
- Комбинация отправки лид-магнитов и викторины — это **марафон**: вы предлагаете поучаствовать в марафоне, чтобы чему-то научить аудиторию, дать ей что-то важное. Каждый день отправляйте по одному заданию, прикрепляя полезные материалы для изучения.

17:20 @

📶 54



Онлайн-кинотеатр Okko



Официальный бизнес-аккаунт 

 Okko — один из самых больших легальных онлайн-кинотеатров в России, мы успешно работаем с 2011 года.

В нашем каталоге представлено 60 000 фильмов, мультфильмов и сериалов. Ежемес... [Далее](#)

 ул. Савушкина, 126Б, Санкт-Петербург, 197374

 Другое

 mail@okko.tv

 <https://okko.tv/>

18:10



Онлайн-кинотеатр Okko



Гол! 12:49 ✓

Секунду... 12:49



Привет! Это Okko Спорт Бот!

Если у вас ещё не было подписки на Okko Спорт, то пройдите небольшой тест о любимой команде АПЛ. В финале вас ждёт 14-дневный промокод 😊

12:49

18:10



Онлайн-кинотеатр Okko ✓



Выберите команду из списка ниже

Отправьте в ответ цифру:

- 1 – Арсенал
- 2 – Астон Вилла
- 3 – Бернли
- 4 – Брайтон
- 5 – Вест Бромвич
- 6 – Вест Хэм
- 7 – Вулверхэмптон
- 8 – Кристал Пэлас
- 9 – Лестер
- 10 – Ливерпуль
- 11 – Лидс
- 12 – Манчестер Сити
- 13 – Манчестер Юнайтед
- 14 – Ньюкасл
- 15 – Саутгемптон
- 16 – Тоттенхэм
- 17 – Фулхэм
- 18 – Челси
- 19 – Шеффилд Юнайтед
- 20 – Эвертон

12:50

1

12:50



Введите текст



Отлично! Начнем! 😊 12:50



Из какой страны прилетел Арсен Венгер, чтобы возглавить «Арсенал»?

Отправьте в ответ цифру:

- 1 — Япония
- 2 — Франция
- 3 — Германия
- 4 — Швейцария

12:50

18:10



Онлайн-кинотеатр Okko ✓



Кто из «Арсенала» поставил рекорд АПЛ по голевым передачам за сезон?

Отправьте в ответ цифру:

- 1 — Деннис Бергкамп
- 2 — Сеск Фабрегас
- 3 — Тьерри Анри
- 4 — Месут Озил

12:50

3 12:51 ✓✓

Правильно! 12:51

У какого вратаря «канониров» больше всего сухих матчей в истории клуба?

Отправьте в ответ цифру:

- 1 — Дэвид Симэн
- 2 — Йенс Леманн
- 3 — Войцех Щенсны
- 4 — Петр Чех

12:51



Онлайн-кинотеатр Okko ✓



Вы не смогли ответить правильно на все вопросы. Но не расстраивайтесь! Чтобы вы подтянули свои знания, дарим вам промокод на 2 недели подписки на Okko Футбол, который вы можете активировать за 1 рубль 😊

Промокод действует только для новых пользователей:

<https://okko.sport/sport#promo-code/00088183>

После пробного периода вы можете оформить подписку на месяц Okko Футбол за 549 рублей или на год Okko Спорт за 4990 рублей и смотреть матчи АПЛ, МЛС, теннис, ММА и весь сопутствующий контент на трех устройствах одновременно. 👍

Смотрите Okko Футбол круглый год:

<https://okko.tv/s/watsappsport>

Подписывайтесь на наш телеграм-канал: t.me/okkosport

14:22

Если среди ваших друзей есть поклонники английского футбола, то обязательно поделитесь этим тестом с ними 😊

Чтобы поделиться тестом, перешлите друзьям сообщение ниже:

12:51

Пройти тест от Okko Sport —
<http://bit.do/okkosportbot>

12:51



12:52 ✓✓



Введите текст





Нравится: 235

okko.sport В нашей коллекции ботов пополнение — встречайте WhatsApp-бота 🤖

Перейдите по ссылке (из профиля [@okko.sport](#)), отправьте боту сообщение «Гол!» и пройдите тест на знание любимой команды Английской Премьер-лиги.

В награду бот подарит вам промокод на 14 дней подписки Okko Футбол. Активируйте его и смотрите матчи АПЛ в Boxing Day, финал Суперкубка Португалии и топовые матчи Кубка Диего Марадоны 🔥

👉 Промокод действует только для новых пользователей Okko Спорт.



Начали викторину

Динамика лидов и отписок



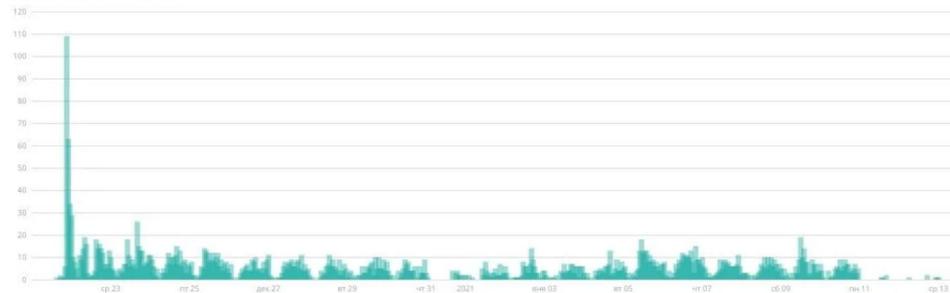
3004
ЛИДЫ

3004
АКТИВНЫЕ ПОДПИСЧИКИ

0
ОТПИСКИ

Дошли до конца викторины

Динамика лидов и отписок



2697
ЛИДЫ

2697
АКТИВНЫЕ ПОДПИСЧИКИ

0
ОТПИСКИ

Зашел на главную страницу

Привет! Хотите, подберем для вас подходящий курс?

Да

Нет

Смотрит раздел Тарифы

Отлично! Выберите направление, которое вас интересует

Email-маркетинг

Digital-маркетинг

Копирайтинг

SMM

Сфера деятельности

У вас есть опыт работы в этой сфере?

Нет, я только начинаю интересоваться

Самостоятельно изучал и немного практиковался

Уже работал в этой сфере, но хочу улучшить навыки

Пробные занятия

Понимаю, в этом деле нужно хорошо подумать. Но это не мешает мне предложить вам бесплатный карьерный гид! Введите email, чтобы получить 😊

Введите ответ

Вводит email

Супер! Письмо с карьерным гидом уже у вас на почте. Не забудьте им воспользоваться, когда определитесь с направлением 😊

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит

Ссылка на курс

Отправляем ссылку на соответствующий курс:
Вам подходит курс «Копирайтинг – первая ступень». Он подойдет вам, даже если вы недавно окончили школу.

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит



Зашел на страницу курса
"Тестировщик программного обеспечения"

Привет! Предлагаю ответить на пару вопросов, чтобы понять, насколько вам подходит этот курс. А еще я подарю вам бесплатный карьерный гид!

В какой сфере вы сейчас работаете?

- IT и телекоммуникации
- Услуги
- Финансы
- Маркетинг

IT и телекоммуникации

Отлично! Вы уже почти тестировщик 😊

А что вы хотите улучшить с помощью курсов?

- Повысить доход
- Прокачать навыки
- Получить новые знания
- Сменить направление

Услуги

Супер! Вам будет легко начать путь в IT с помощью наших курсов.

А чего вам хочется прежде всего на данном этапе?

- Повысить доход
- Прокачать навыки
- Получить новые знания
- Сменить направление

Финансы

Круто, что вы хотите развиваться в разных направлениях. А что вы хотите улучшить с помощью курсов?

- Повысить доход
- Прокачать навыки
- Получить новые знания
- Сменить направление

Маркетинг

Всегда знал, что маркетологи – смелые ребята, и ничего не боятся. А что вы хотите улучшить с помощью наших курсов?

- Повысить доход
- Прокачать навыки
- Получить новые знания
- Сменить направление

Верный путь

Тогда вы на верном пути! Оставьте email, я отправлю вам карьерный гид и персональную программу курса 😊

Введите ответ

Карьерный гид и программа

Отлично! Я и сам люблю, когда у меня появляются новые фишки. Введите email, я отправлю вам карьерный гид и персональную программу курса 😊

Введите ответ

Карьерный гид и программа

Круто! Чем больше практики – тем лучше. Введите email, я отправлю вам карьерный гид и персональную программу курса 😊

Введите ответ

Проверьте почту

Проверьте почту! Письмо уже там 😊

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит

Карьерный гид и программа

Учиться новому – это так вдохновляет! Введите email, я отправлю вам карьерный гид и персональную программу курса 😊

Введите ответ



Пытается уйти

Погодите, что пошло не так? 😞

Не смог выбрать курс

Дорого

Хочу поискать еще

Предложение

Понимаю, в этом деле надо рассмотреть несколько вариантов. Буду ждать вас снова! 💜

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит

Язык

Я помогу вам! Какой язык хотите изучать?

Английский

Испанский

Итальянский

Немецкий

Выбор

У нас есть система скидок и возможность оплаты по частям! Хотите поговорить с оператором, чтобы подобрать удобный вариант?

Да

Нет

Этап обучения

Отлично! На каком этапе изучения вы сейчас?

Знаю пару слов, только начинаю

Могу разговаривать, но не свободно

Уверенно владею языком, хочу изучить профессиональное направление

Подобрали курс

Мы уже подобрали курс для вас! Оставьте номер телефона, наш оператор вам перезвонит и расскажет о нем 😊

Введите ответ

Телефон

Пожалуйста, оставьте свой номер телефона.

Введите ответ

Спасибо

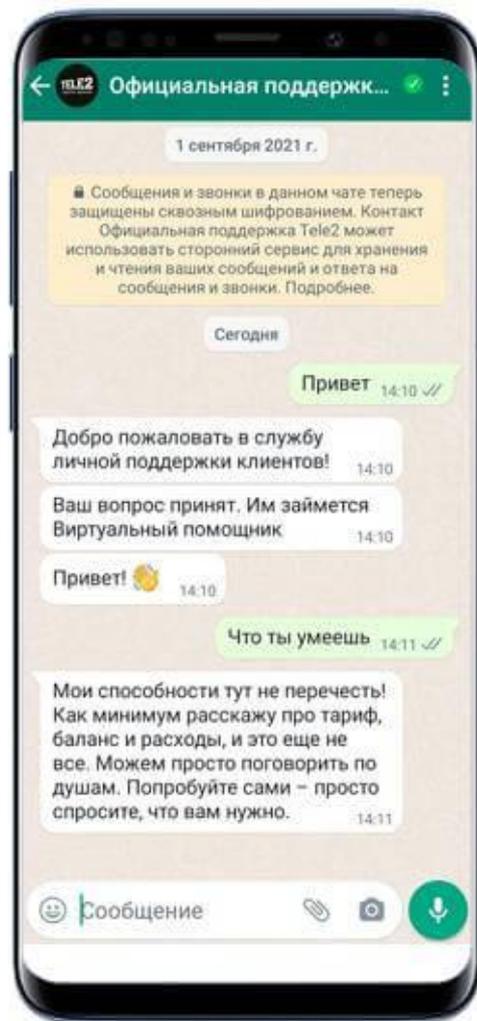
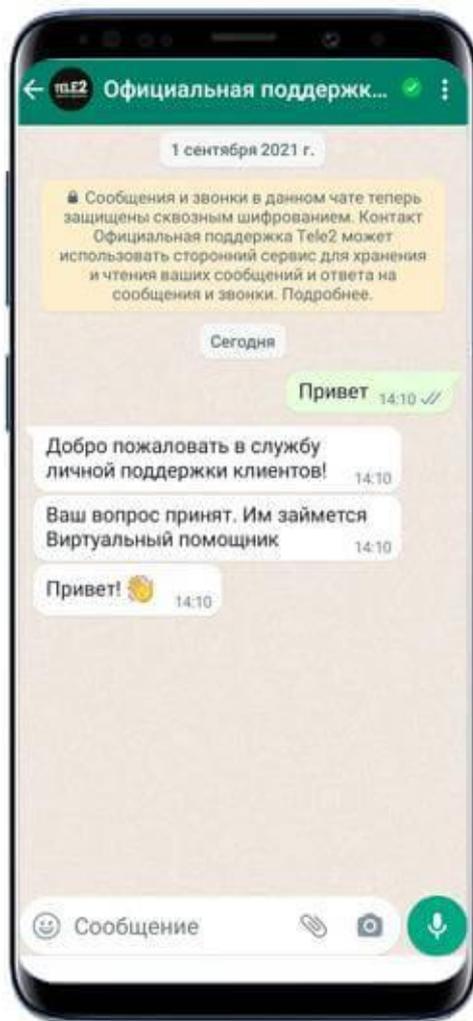
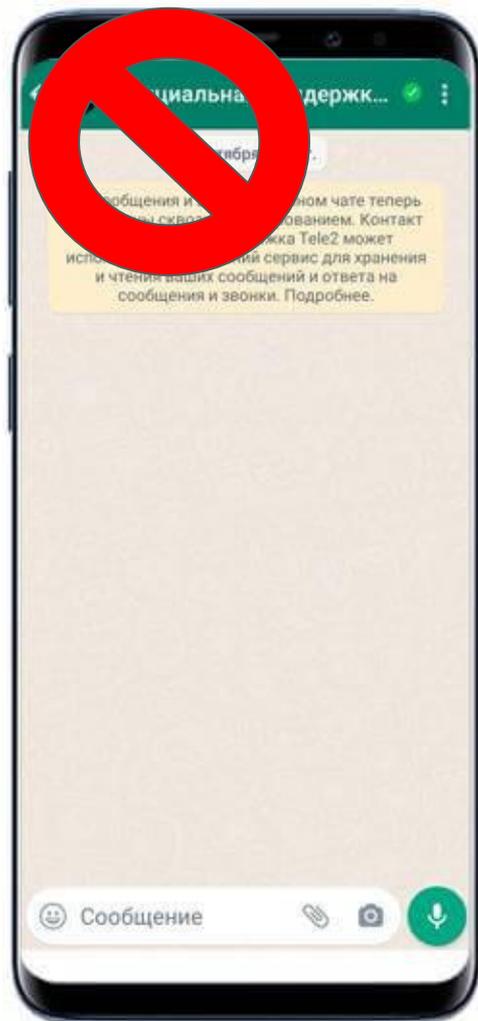
Спасибо! Оператор Андрей перезвонит вам в течение 10 минут 😊

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит

Не отвлекаю

Больше не отвлекаю и буду надеяться, что вы вернетесь 💜

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит



Конверсия в заявку/регистрацию



Универсальный для любой подходящей по смыслу страницы

	150 000
CR lead	0,84%
Оплат	378
	1 512 000



Зашел на сайт



Не зарегистрирован/
не знаем контакт



30 секунд

Привет, хотите больше узнать
о наших курсах?

Конечно, расскажите мне

Спасибо, пока посмотрю сам

Даем понять, что мы тут, если нужна
помощь. Завершаем диалог с ботом.

Узнаем, что нужно пользователю –
примеры вопросов:

- какое направление вас интересует;
- какой ваш текущий уровень владения языком;
- когда вы готовы приступить к занятиям.

Доводим до заявки/регистрации

Сбор контакта

Введите ваш номер телефона

Перевод на регистрацию

Отлично, вам подойдет курс
для начинающих. Перейдите
по ссылке для регистрации:
[ссылка]



Передача лида в CRM
или на почту



На странице продукта



50 000

CR lead

1,3%

Оплат

195



780 000



Зашел на страницу продукта с url «.../product1»



Не зарегистрирован/ не знаем контакт



5 секунд



Показывать только на url «.../product1»

Привет. Расскажу за 2 минуты как работает продукт

Конечно, расскажите мне

Спасибо, пока посмотрю сам

Даем понять, что мы тут, если нужна помощь. Завершаем диалог с ботом.

Узнаем, что нужно пользователю. Доводим до заявки/регистрации

Сбор контакта

Введите ваш номер телефона

Перевод на регистрацию

Отлично, вам подойдет курс для начинающих. Перейдите по ссылке для регистрации: [\[ссылка\]](#)



Передача лида в CRM или на почту



Билайн

Если позволите, мы продолжим говорить об услугах «Билайн».

да нет же! позови мне оператора!



Билайн

Уверен, что смогу Вам помочь!
Какой вопрос Вы хотите задать оператору?

я сдаюсь



Билайн

Переформулируйте, пожалуйста, Ваш вопрос.

как уйти от билайн?



Билайн

Для ответа на Ваш вопрос требуется консультация специалиста. Вы хотите задать Ваш вопрос оператору в чате?



После перехода с вебинара



CR lead

3000

Оплат

7



28 000



Переход с вебинара (такое событие может срабатывать при переходе по спец. ссылке)



Не зарегистрирован/ не знаем контакт



Сразу

Надеюсь, вам понравился вебинар. Вот ваш промокод на дополнительные 7 дней триала: PROMO. Перейдите по ссылке и введите его при регистрации: **[ссылка]**

Отлично, спасибо

Есть вопрос

Завершаем диалог с ботом

Переводим на оператора/менеджера продаж



Скролл до конкретного блока



25 000

CR lead 1,5%

Оплат 113



452 000



Скролл до блока
про репетитора по ЕГЭ



Не зарегистрирован/
не знаем контакт



Сразу



Показывать только
на странице про ЕГЭ

Расскажу, как проходят курсы
с репетитором

Сколько стоит

Длительность занятий

Результаты учеников

Узнаем, что нужно пользователю.
Доводим до заявки/регистрации

1 урок – 490 руб. При оплате
сразу 30 уроков – 400 руб.

Зарегистрироваться

Вернуться назад

Конверсия в первую покупку



На странице тарифов



CR lead

3000

Оплат

0,5%



20 000



Переход на страницу тарифов



- Знаем контакт;
- не покупал подписку;
- не получал другое всплывающее сообщение больше 5 минут.



Через 1 минуту



Показывать только на странице тарифов

Если трудно разобраться с тарифами, мы готовы помочь

Да, давайте

Нет, спасибо

Если не ответил, отсылать уведомление менеджеру в CRM или на почту, о том что пользователь смотрел тарифы, не купил подписку и ушел.



спасибо, поддержка ваша -
полное говно.

10:39 ✓✓

Помощник от Сбербанка

Мне было приятно помогать.
Обращайтесь!

10:39





Попытка ухода со страницы продукта

 50 000
CR lead 0,5%
Оплат 75
 300 000



Попытка ухода со страницы



- Не зарегистрирован/ не знаем контакт;
- не получал другое всплывающее сообщение больше 5 минут.



Сразу



Контрольная группа 50%

Уже уходите? Вот вам бонус для покупки первого курса. Переходите **по ссылке** и покупайте

Переводим на страницу курса

Уже уходите? Оставьте email, и мы дадим бонус для покупки первого курса

Письмо с бонусом



Через тайм-аут

 15 000
CR lead 1%
Оплат 45
 180 000



Переход на страницу тарифов



- Не зарегистрирован/ не знаем контакт;
- не получал другое всплывающее сообщение больше 5 минут.



Через 1 минуту



Показывать только на странице тарифов

Да, с тарифами может быть непросто разобраться. Оставьте телефон, мы перезвоним и ответим на вопросы



Передача лида в CRM или на почту через установку событий и интеграции



Welcome-бот в чате на сайте



7500

CR lead

1,5%

Оплат

34



136 000

Привет! 🙋 Выберите вопрос из предложенных или напишите нам в чат.

Какие есть курсы

Стоимость курсов

Результаты учеников

Узнаем, что нужно пользователю.
Доводим до заявки/регистрации

Переключаем на оператора



Квизы (через JavaScript) на странице продукта



50 000

CR lead

1,5%

Оплат

225



900 000



Зашел на страницу продукта с url «.../product1»



Не зарегистрирован/ не знаем контакт



5 секунд



Показывать только на url «.../product1»

Чтобы подобрать для вас лучшие условия, расскажите, что для вас важно

Вариант ответа 1

Вариант ответа 2

Вариант ответа N

Предлагаем решение в зависимости от ответа. Показываем форму или кнопку для заявки/регистрации.



Передача лида в CRM или на почту через установку событий и интеграции

Повторная продажа



Для проактивной поддержки



Зашел на сайт



- Не активировался в фичу;
- первая авторизация.



Через 5 секунд

Привет! Вот некоторые из изменений которые у нас произошли: ...

Информируем об изменениях, даем дополнительную возможность сконвертироваться в новую фичу или услугу.



Повторная покупка



4000

CR в оплату

1%

Оплат

40



160 000



Зашел на сайт



Купил курс больше месяца назад



Через 5 секунд

Привет! Рад снова вас видеть. Надеюсь, вы достигли своих целей по курсу математики. У нас для вас спецпредложение: ...

Привязываемся к контексту прошлой покупки, делаем спецпредложение.



Триггерные сегментированные рассылки



4000

CR в оплату 2%

Оплат 80



320 000



- Купил курс математики;
- купил больше месяца назад.

Письмо по продвинутому курсу математики



- Купил курс английского;
- купил больше месяца назад.

Письмо по продвинутому курсу английского

Запрашиваем у клиента обратную связь о нашей работе за бонус: скидку, доп. курс/модуль.

Не стоит писать про преимущества, отзывы и т. п. — клиент уже знает про это из первой покупки.



Реактивация



4000

CR в оплату 2%

Оплат 80



320 000

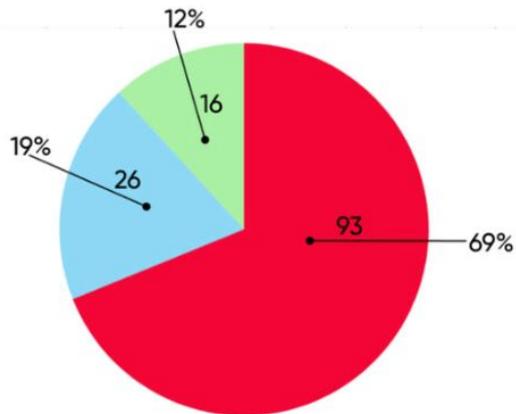


Купил курс больше 6 месяцев назад

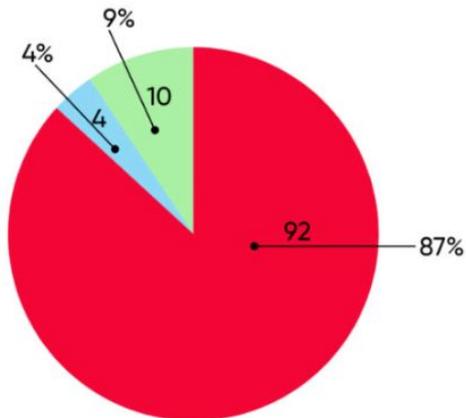
Письмо со спецпредложением

Делим целевую аудиторию на сегменты

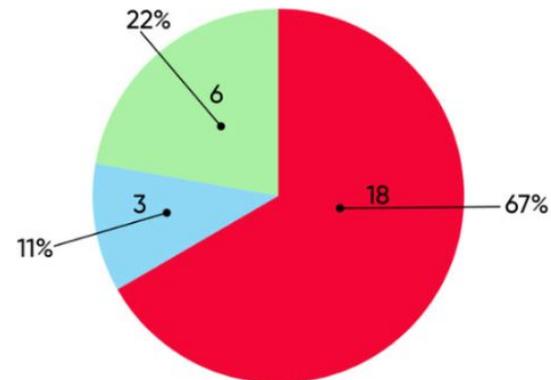
сегмент менее 3 месяцев



сегмент более 3 месяцев



сегмент более 6 месяцев



● были в рассылке ● были в базе ● не были в базе

Создаем офферы



Делаем тесты разных офферов

Акция	Скидка 20% от 1000 рублей	Калифорния в подарок от 600 рублей
Объем базы	234	261
Заказов	12	6
% конверсии	5%	2%

Оплата платформы TextBack (3 месяца)	90 000Р
Оплата переписок в WhatsApp*	28 115Р
Доставляемость	86%
Open Rate	85%
Response Rate	9,5%
Unsubscribe Rate	1%
Количество продаж	377
Выручка	 438 163Р
Средний чек	1 162Р
Конверсия в оплату	 5,88%
	 270, 96%

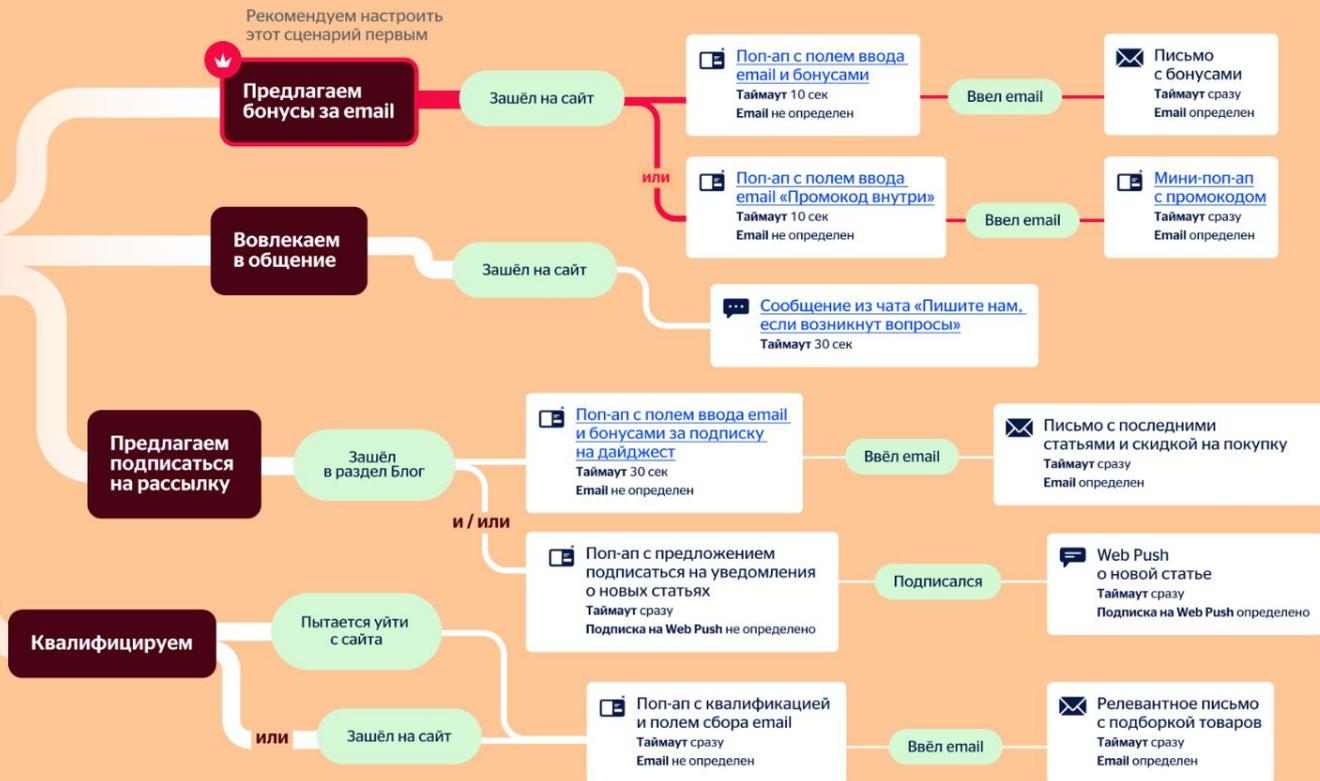
**Учитываются переписки начатые компанией и начатые клиентом*

Старт



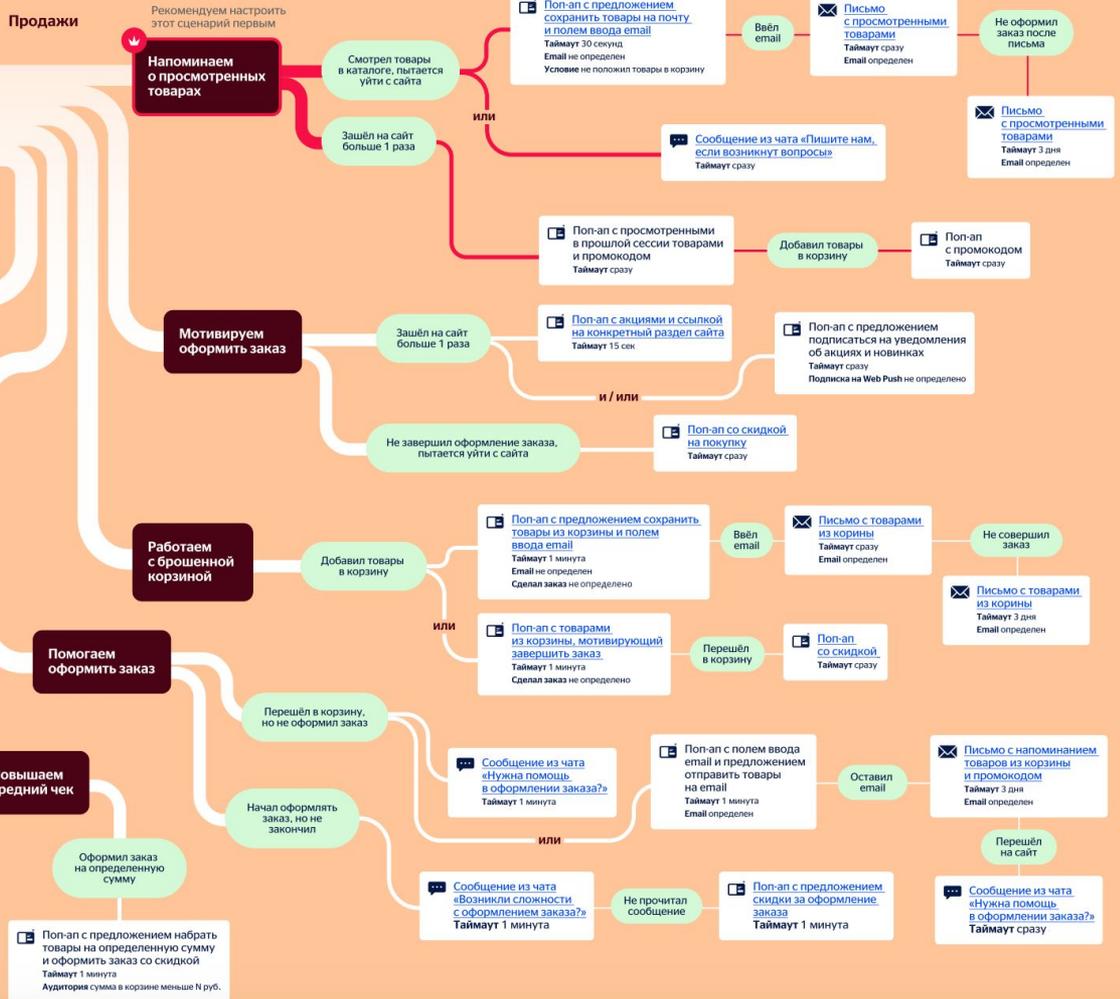
01

Лидогенерация



02

Продажи



03

Удержание
и повторные продажи

Рекомендуем настроить
этот сценарий первым

Уведомляем после
оформления заказа

Сделал заказ

Поп-ап
с благодарностью
за покупку
Таймаут сразу

Поп-ап с подпиской на Web Push
о статусе заказа
Таймаут 1 минута
Подписка на Web Push не определено

Письмо
с подтверждением заказа
Таймаут сразу
Email определен

Мотивируем совершить
повторную покупку

Сделал заказ

Письмо с бонусом
на следующий заказ
Таймаут 1 день
Email определен

Зашёл на сайт после
совершения заказа

Поп-ап с популярными
товарами
Таймаут 30 сек

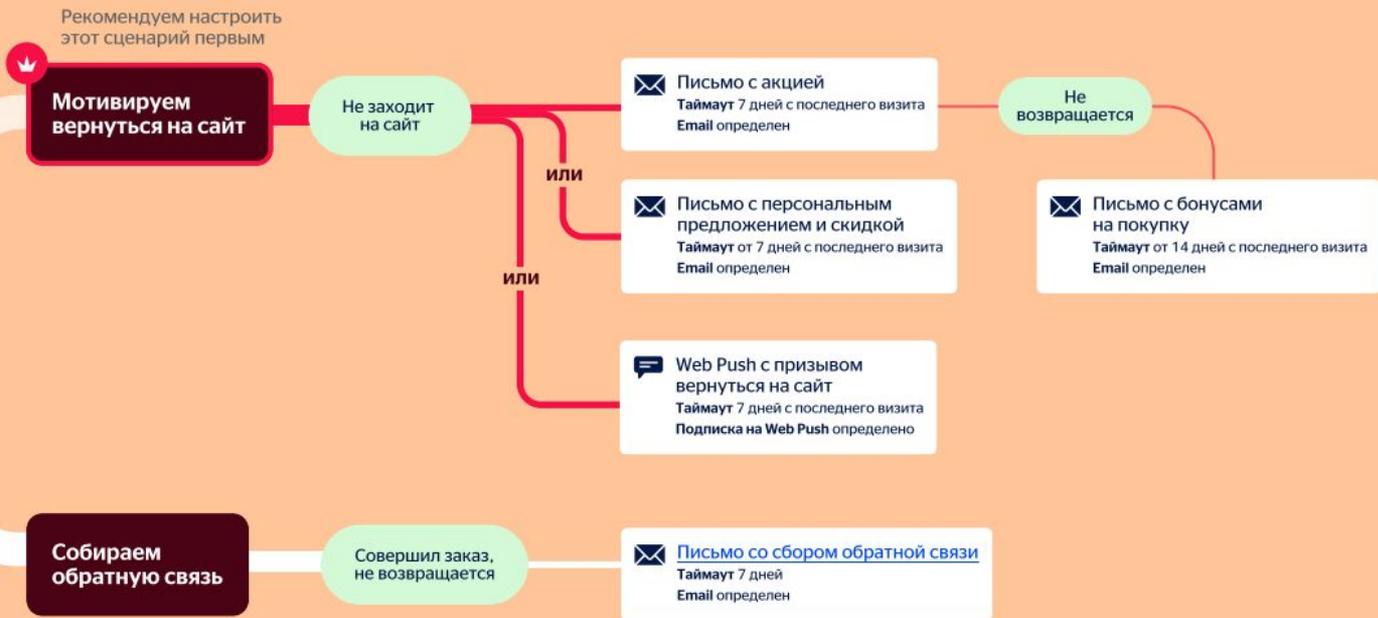
Собираем
отзывы

Сделал заказ

Письмо со сбором
обратной связи
Таймаут 5-7 дней
Email определен

04

Возвращение пользователей



-
-
-

Сообщение

Добрый день! Я бот агентства недвижимости "Свой дом", помогу вам выбрать подходящую квартиру для проживания. 🏡

В каком городе ищем недвижимость?

- Москва
- Санкт-Петербург

Сообщение

Понял вас. Скажите, пожалуйста, вы рассматриваете покупку в ипотеку?

- Да
- Нет

Сообщение

Отлично! Ориентируйте меня, пожалуйста, по вашему бюджету на покупку.

- до 5 млн. руб.
- от 5 до 10 млн. руб.
- более 10 млн. руб.

Сообщение

Супер! Сколько комнат должно быть в квартире?

- Студия
- 1 комната
- 2 комнаты

Сообщение

На основе ваших ответов могу предложить студию, площадь 19 кв. м, располагается на 10 этаже, недалеко от станции метро Девяткино. Стоимость 2 700 000 руб. Высылаю вам планировку.

Что скажите? Хотите договориться с менеджером о встрече и просмотре помещения?

- Да, хочу посмотреть
- Есть еще варианты?



Сообщение

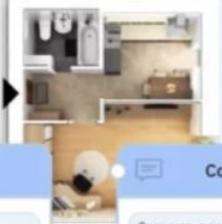
Отлично! Передаю диалог менеджеру. Он скоро с вами свяжется, чтобы договориться об удобном для вас времени.

Сообщение

На основе ваших ответов могу предложить 1к квартиру, площадь 32 кв. м, располагается на 5 этаже, недалеко от станции метро Проспект Ветеранов. Стоимость 4 700 000 руб. Высылаю вам планировку.

Что скажите? Хотите договориться с менеджером о встрече и просмотре квартиры?

- Да, хочу посмотреть
- Есть еще варианты?



Сообщение

Скажите, пожалуйста, что вам не понравилось, чтобы я подобрал подходящий вариант?

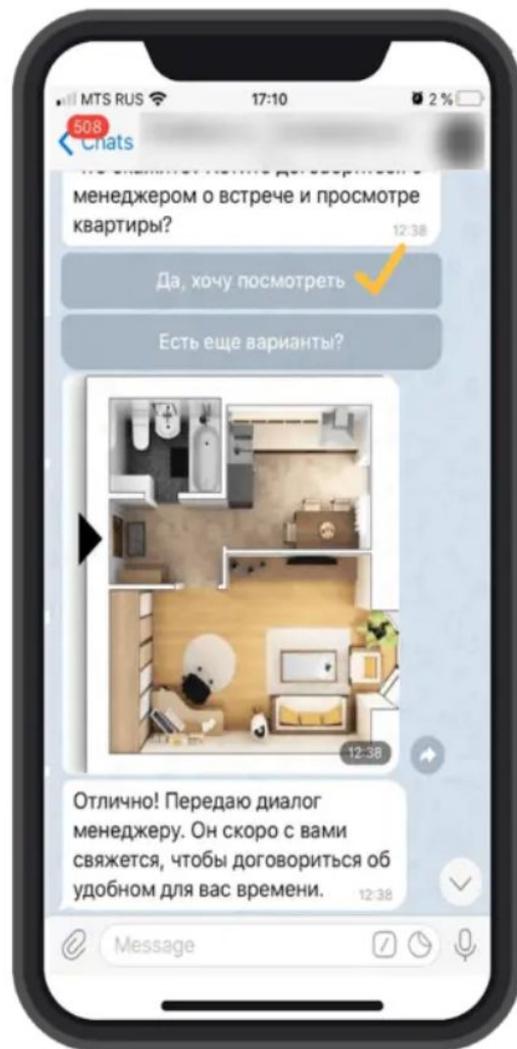
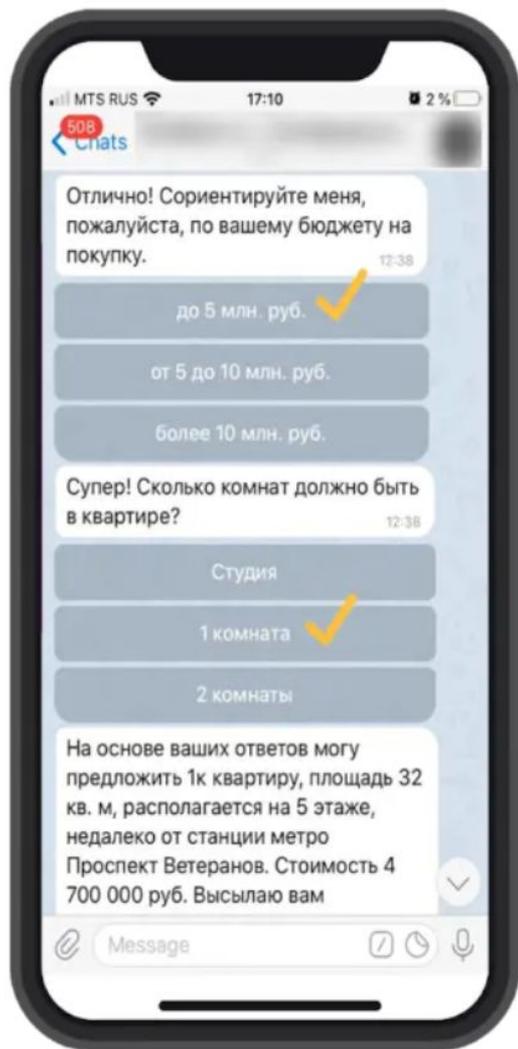
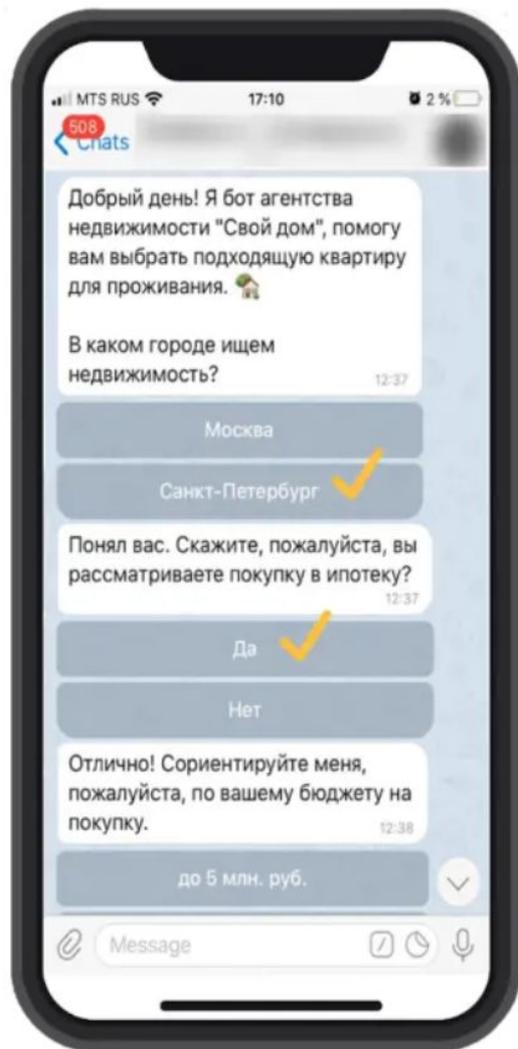
Сообщение

На основе ваших ответов могу предложить 2к квартиру, площадь 55 кв. м, располагается на 14 этаже, недалеко от станции метро Дыбенко. Стоимость 9 800 000 руб. Высылаю вам планировку.

Что скажите? Хотите договориться с менеджером о встрече и просмотре квартиры?

- Да, хочу посмотреть
- Есть еще варианты?





КОНСТРУКТОРЫ ЧАТ-БОТОВ

Bothelp

МультиЧат Callibri

BotKits

Botmother

Fasttrack

Chatforma

Salebot

