

# Google推广-Facebook群发工具-Facebook message many chat多人聊天

产品名称	Google推广-Facebook群发工具-Facebook message many chat多人聊天
公司名称	遵义腾浪科技有限公司
价格	10.00/件
规格参数	开户代运营:@ 开户代运营:互利互助 开户代运营:@8
公司地址	贵州遵义市
联系电话	18218498858 18218498858

## 产品详情

Facebook运营和广告投放一直是站外推广和品牌运营的重要手段，这些外面有很多内容啦，我们不会重复。Deal说想从一些新的方向去说，提供一些不同的思路和方法供大家参考。那么这篇的主题，就是跟大家谈谈Facebook Messenger Marketing，以及聊天机器人ManyChat的作用和应用，只谈方法论，详细操作教程我们后面奉献。

### 一. 为什么要做Messenger Marketing?

1-1 用户体量和使用习惯 据Facebook官方数据，每月有13亿用户使用Facebook Messenger，是美国第三大App，个人用户和商家之间每月有20亿条的消息（包括自动和人工），其中在商家联系的用户中，有53%表示更愿意从能跟他们message互动的商家中购买，每月活跃的聊天机器人有10万个。这么大的用户数量和使用习惯，怎么能不好好利用呢？

### 1-2 差异化竞争

随着Facebook自然reach越来越低，很多商家都不得不投入到Facebook广告。你的竞争对手都做广告了，争夺用户的战争更激烈了，那么除了优化广告外，还有其他差异化的竞争方式来吸引用户吗？Messenger bot是近年来流行的营销手段，然而真正用起来的人其实并不多。海外社交媒体网站Social Media Examiner在18年年底，对五千多名市场营销人员进行问卷调查发现，真正用Facebook Messenger bots只有15%的市场人员，其中被问到未来计划时，51%计划使用Messenger bots。所以，趁其他人只是计划开始时，趁早建立自己的messenger bots也势在必行了。

二. Facebook Messenger Bots的作用和优势 在讨论优势之前，我们有必要先了解一下什么是Facebook Messenger Bots。早在2016年，Facebook官方就推出了Facebook Messenger Platform，所有商家都可以利用这个服务建立自己的Chatbot，就是利用Facebook Messenger建立自动化互动消息。

市面上就有利用这个服务建立模块化的服务商，你不需要知道代码，只需要利用平台的模块建立一套机

机器人互动流程就可以。目前就是ManyChat和ChatFuel这两家，接下来我们就主要谈ManyChat，因为它更简单易懂。那么利用ManyChat可以帮助我们实现哪些功能呢？

## 2-1. 高效及时地回复用户的问题，提高用户体验和Business Page的质量。

我们知道一个活跃、运作良好的Facebook主页会收到很多用户的私信，我们有时会投放Messenger广告吸引用户给我们发消息，这就是你Facebook Page Inbox的信息。比如，有用户购买之前询问产品问题的，有询问物流发货时长问题的，有购买用户来咨询售后问题的，还有些是问怎么购买你们产品（的确有一部分用户看到你们产品了，不知道怎么购买）。

传统的方式是，有一个Facebook专员盯着这个inbox，及时回复用户的私信，这个回复信息的及时性，Facebook专页右侧是有展示的，并且这个回复时间也是考察你Facebook Page的一个指标。但是，人毕竟没有机器高效和及时，我们不可能时刻守在电脑前，而且时差问题一直是一个障碍。比如一个用户可能想购买你们家产品，下单前想询问你有关产品发货时效问题，由于你没有及时回复，用户可能就打消了这个购买意愿，要知道个人用户的购买意愿很多时候或许只是一时冲动的决定。

一般page会设置一个简单的自动回复，告诉他们we will reply you within XXX（时间），但是这个根本没有及时解决用户的需求，如果我们能把用户常问的一些问题归类，并给出用户相应的回复和方法，就可以及时解决用户问题，而ManyChat就可以帮助我们实现这一点。

我们可以看下跨境电商大佬环球Gearbest的Facebook page的Messenger Bot是怎么设置的。点击他们page的Message, Get Started后就有他们设置好的一个品牌logo和slogan的动图，三个主菜单，分别是我的订单、幸运抽奖和发现好玩的，点击对应菜单就有相应的引导，这种把客服和活动参与自动化，如果是人工手动回复用户的消息那得多累啊。

## 2-2 分类管理Messenger用户，给他们建立相应的标签，提高销售转化

Facebook Messenger是我们直接跟用户交流互动的地方，前一步我们说过会有不同类型的用户给我们私信，很多时候用户次私信和互动时，是不会转化成购买用户，如何给这些潜在用户建立相应的标签，发送其感兴趣的内容一直是营销推广中很重要的一步。

Facebook Page Inbox能展示这些用户信息，却不能高效地管理，很多时候我们想起某个需求的用户时，在Inbox里面杂乱的信息和用户列表里，很难找到之前的用户，但是利用ManyChat就可以分类统一管理给我们发消息的用户。

比如，有用户询问价格和折扣的，可能他觉得价格贵没有购买，那么你就可以对这种用户建立一个促销降价用户的标签，等到你们下次有活动时或者产品降价时，给这一批用户统一发送优惠信息，这样是不是比不知道用户需求情况下，群发降价促销信息更有效？再比如，当用户询问我们的产品，暂时没有他想要的一个功能时，当下次我们产品升级或者有新产品推出这个功能时，就可以给这一批之前有归档建立标签的用户推送新产品消息。利用这个思维，我们还可以给购买过我们产品的Messenger用户建立标签，邀请我们老用户给我们留评，建立测评用户库。