



بازاریابی با چت بات‌ها

تالیف و ترجمه: ژان بقوسیان، بنفشه عطرسائی

چت بات‌ها چند سال پیش به دنیا معرفی شدند. آن‌ها قبلاً ابزار مرسوم در خدمات مشتریان بودند و فقط قابلیت‌ها و محبوبیتشان در چند سال اخیر افزایش یافته است. بازاریابانی که هنوز روش استفاده از چت بات‌ها را نمی‌دانند، از این دستورالعمل واضح و مفید مَتیو باربی بهره خواهند برد. بارلی روش استفاده از چت بات‌ها و مراحل ساخت چت بات را توضیح می‌دهد و شما را به استفاده از آن‌ها متقاعد می‌کند.

درحالی‌که سایر کانال‌های بازاریابی نرخ جذب مشتریان و سودآوری کمی دارند، اما بازاریابان رسانه‌ای جدید برای دسترسی به مشتریان پیدا کرده‌اند: چت بات‌ها.

چت بات (Chatbot) چیست؟

چت بات که مخفف دو واژه Chat و Robot است، در واقع نرم‌افزاری است که به کمک هوش مصنوعی، یک چت واقعی را شبیه‌سازی می‌کند.

مثلا اگر در قسمت پایین یک سایت، جعبه چت را ببینید و در آن تایپ کنید: «سلام»، به احتمال زیاد توقع دارید چنین پاسخی دریافت کنید: «سلام. در خدمتیم» یا «سلام. چه کمکی از دست من برمی‌آید؟». این مکالمات را می‌توان توسط نرم‌افزارهای چت بات شبیه‌سازی کرد. نتیجه آن خواهد شد که بخشی یا حتی کل مکالمه با بازدیدکننده سایت، توسط نرم‌افزار انجام می‌شود. این مکالمه حتی می‌تواند منجر به خرید مخاطب شود!

چت بات‌ها کانالی جذاب، منعطف، با کاربری آسان برای دسترسی به مشتریان

از آنجاکه اکثر کانال‌های ارتباطی اشباع و خسته‌کننده شده‌اند، هر کانالی حتی بهترین آن‌ها دیر یا زود با کاهش تعداد کاربران روبه‌رو خواهد شد و بازاریابان باید مدام در جستجوی کانال‌های جدید باشند. استفاده از فیس‌بوک و ایمیل‌های سنتی کاهش چشمگیری داشته است و چت بات‌ها جایگزین جذابی برای دسترسی به مصرف‌کنندگان و برندسازی هستند. چت بات‌ها خدمات قانونمندی دارند و بعضی از آن‌ها با استفاده از هوش مصنوعی امکان چت و گفتگوی کاربران در هر پلتفرم ارتباطی معروف را فراهم می‌کنند. چت بات‌ها کاربردهای مختلفی مثل عضو کردن کاربران در یک خبرنامه، دادن کد تخفیف به مردم یا گردآوری اطلاعات لازم برای ترتیب دادن یک قرار ملاقات دارند. همچنین می‌توانند اطلاعات ارائه دهند و اخبار جدید را اعلام کنند.

فیس‌بوک امکان استفاده از چت بات‌ها در مسنجر را فراهم کرده است

در سال ۲۰۱۶، فیس‌بوک پلتفرم مسنجر با پشتیبانی چت بات‌ها را معرفی کرد. مسنجر این امکان را برای کاربران فراهم کرده که بدون خارج شدن از فیس‌بوک،

به محتوا دسترسی داشته باشند و فرصت‌های فوق‌العاده‌ای در اختیار بازاریابان گذاشته تا محتوای مورد تقاضای افراد را فوراً ارائه کنند، اطلاعاتی درباره کاربران جمع کنند و حتی مبالغ دریافتی را از طریق مسنجر از مشتریان دریافت کنند. وقتی یک آگهی را مستقیم در مسنجر منتشر می‌کنید، می‌توانید نتیجه‌اش را به کمک یک چت بات در همان مسنجر پیگیری کنید. این قابلیت‌ها فرصت‌های بی‌نظیری در فیس‌بوک ایجاد کرده‌اند، اما این چت‌بات‌ها در پلتفرم‌های دیگر مثل Slack، تلگرام و پیامک هم عملکرد خوبی دارند.

پلتفرم‌های تخصصی این امکان را فراهم می‌کنند تا در عرض چند دقیقه یک چت بات کامل بسازید

chatfuel.com و پلتفرم‌های مشابه، ساخت چت بات را بسیار ساده کرده‌اند. می‌توانید بعد از طراحی چت بات خود، آن را با تنظیمات خاص در چت‌فیول بسازید و با تصحیح و تنظیم آن چت باتی منطقی و کارآمد ایجاد کنید. این پلتفرم بر اساس پاسخ مثبت یا منفی کاربر یا بر اساس کلیدواژه‌های تایپ‌شده توسط کاربر عمل می‌کند.

چت‌فیول افزونه‌هایی دارد که به شما امکان می‌دهد با لینک زدن به خدمات متنوع، محتوای موردنظرشان را پیدا کنید. حتی در چت‌فیول می‌توانید کاربران را بر اساس پاسخ‌هایشان بخش‌بندی کنید. استفاده از چت‌فیول برای ۱۰۰ هزار چت در ماه رایگان است.

برای کسب بهترین نتایج، محتوایی باکیفیت به کاربران ارائه کنید که با نیازهایشان همسو باشد

پیش از ساخت چت بات باید ارزشی که به کاربران ارائه می‌دهد را مشخص کنید. دیمتری کاپین، مدیر بخش مشارکت چت‌فیول اعتقاد دارد که موثرترین پیام، پیامی است که محتوای باکیفیت و مرتبط با مخاطبان هدف ارائه دهد. برای ارائه

محتوای مرتبط‌تر به مخاطبان می‌توانید از اصول بخش‌بندی و شخصی‌سازی استفاده کنید.

کاپچین پیشنهاد می‌کند که انتخاب مطالب دریافتی و فاصله زمانی دریافت مطالب را به کاربران واگذار کنید. ارسال بیش از دو پیام در طول روز افراد را دل‌زده می‌کند و باعث می‌شود از چت بات خارج شوند.

نکات کلیدی مقاله

۱. چت بات‌ها کانالی جذاب، منعطف، با کاربری آسان و معمولا رایگان برای دسترسی به مشتریان و برندسازی هستند.
۲. فیس‌بوک امکان استفاده از چت بات‌ها در مسنجر را فراهم کرده است.
۳. پلتفرم‌های تخصصی این امکان را فراهم می‌کند تا در عرض چند دقیقه یک چت بات کامل بسازید.
۴. برای کسب بهترین نتایج، محتوایی باکیفیت به کاربران ارائه کنید که با نیازهایشان همسو باشد.

چت بات برای وردپرس

برای وردپرس و ووکامرس پلاگین‌های زیادی ساخته شده که توسط هوش مصنوعی می‌تواند از طرف سایت پیام‌هایی را بفرستد. حتی پلاگین‌هایی مانند ChatBot for Woocommerce می‌توانند باعث افزایش فروش شوند. مثلا وقتی کاربر می‌خواهد از صفحه یک محصول خارج شود، چت با او را شروع کنند و پیشنهاد بدهند که آن محصول را با یک کوپن تخفیف تهیه کند.

البته پلاگین‌های چت بات شاید هنوز به اندازه کافی بالغ نشده‌اند، ولی همین الان می‌توانید کار را شروع کنید و ببینید یک پلاگین چت‌بات، حداقل بخشی از باز تیم پشتیبانی را کاهش می‌دهد.