

Chatbots im eCommerce

10 Schlüssel für Umsatz & Kunden-Bindung



Sebastian Riehle
2021

Mehr Kontakt-Punkte anbieten

Warum?

- Chatbots werden alltäglich
- “Neues Normal” zwingt Online-Kontakt-Punkte zu Effizienz und Kunden-Freundlichkeit
- Besucher aktivieren, bevor sie auf die Idee kommen, die Webseite wieder zu verlassen

Wie?

- Bot ist immer nur einen Klick weit entfernt
- automatische Reaktion auf Kommentare zu Instagram- und Facebook-Beiträgen
- Verlinkungen aus Instagram- und Facebook-Werbeanzeigen, Webseite, Emails u.a.

Lead-Generierung ankurbeln

Warum?

- Zeit für Routine-Arbeiten sparen
- mehr Kontakte in den Funnel führen
- Kauf-Entscheidungen beeinflussen

Wie?

- Bot wird erster Kontakt-Punkt für alle neuen Anfragen
- Mehrwert bieten
- Antworten auf häufig gestellte Fragen vorprogrammieren + Live Chat



Automatische Interaktion mit Interessenten

Warum?

- Interessenten in einen Dialog verwickeln, die ansonsten verloren gingen
- Zeit sparen für Nutzer und Betreiber
- Standard-Prozesse entwickeln und optimieren

Wie?

- Keywords/ FAQ
- Lead-Qualifizierung, Quiz & Customer Journey
- Produkt-Finder, Sonder-Angebote, Gewinnspiele, Verlosungen u.a.

Personalisierte Nutzer-Ansprache

Warum?

- Nutzer-Profile und Marketing-Personas erstellen
- Nutzer-Erfahrung verbessern
- Konsumenten bevorzugen Marken, die Messaging, Angebote und Nutzer-Erfahrung personalisieren

Wie?

- Fokus auf guten ersten Eindruck
- Analyse der Vorlieben/ Bedürfnisse/ Vokabular, Standort-Daten u.a.
- Wertschätzung für getätigte Käufe bezeugen



Konsistent sein

Warum?

- größter Vorteil von Chatbots gegenüber menschlicher Interaktion
- immer freundlich, hilfsbereit und gut gelaunt
- 24/7 verfügbar, 365 Tage im Jahr

Wie?

- Konfiguration je nach Marketing-Persona und Markt-Forschung
- sinkender Aufwand für mit wachsender Lern-Kurve/Optimierung
- Bedienungshinweise geben

Lead-Qualifizierung

Warum?

- mehr über Kontakte/Kunden erfahren
- erkennen, ob ein Interessent ein geeigneter Kunde sein wird
- Fokus auf "heiße" Leads

Wie?

- Bot speichert Antworten und Reaktionen auf Fragen
- Segmentierung je nach Nutzer-Verhalten
- Quiz, Produkt-Finder, Gutscheine o.ä.



Kontakt-Daten & Kunden-Liste

Warum?

- Aufbau von Vertrauen/ Beziehung/ Stamm-Kundschaft
- präzise "First-Party" Nutzer-Daten mit Einwilligung
- Omni-Channel = Unabhängigkeit von Facebook / Instagram

Wie?

- Mehrwert/ Lead-Magnet anbieten
- Kombination mit Email- und SMS-Marketing
- Gast-Modus ohne Facebook-Profil bereitstellen

Beziehungen pflegen

Warum?

- Führung entlang der Customer Journey
- Erwartungen managen
- von den Mitbewerbern abheben

Wie?

- Unternehmenswerte spiegeln
- interaktiver Dialog wie in einer Unterhaltung mit Freunden
- kleine Geschenke



Warenkorb-Abbrecher zurückholen

Warum?

- Großteil der Online-Shopper bricht normalerweise den Kauf-Prozess ab
- höhere Klick-Rate per Messenger als per Email
- 24/7 Verfügbarkeit, auch während des Browsens auf der Webseite

Wie?

- freundlicher, hilfreicher Dialog & zarter “Push” zum Kauf
- Neukunden-Gutscheine & Stammkunden-Vorteile
- automatischer Daten-Austausch zwischen Shop und Bot

Cross-Marketing & Up-Selling

Warum?

- Customer Journey endet nicht beim Kauf
- Bestandskunde vs. Neukunde
- Bewertungen sammeln & Social Media Follower gewinnen

Wie?

- Interaktionen mit bestehenden Kunden aufrecht erhalten
- personalisierte Anreize setzen bei erneutem Dialog
- App-Deeplinking zu externen Plattformen ermöglichen



>> CHAT STARTEN <<

(hier klicken)

Inhalte entdecken

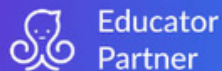
- Videos
- Artikel
- Templates
- Kurse
- Newsletter
- Facebook-Gruppe

Service erhalten

- Beratung
- Installation
- Einrichtung
- Updates
- Werbe-Anzeigen
- uvm.



Chatbot Master



Bekannt aus:

