

Contents 目錄

Chapter

1

讓店家化被動為主動的行銷利器

- | | | |
|-----|----------------------------------|----|
| 1.1 | 六十歲阿伯也會用的
行動行銷利器 - LINE 官方帳號 | 14 |
| 1.2 | 就是這四個理由，
讓店家瘋狂愛上 LINE 官方帳號！ | 22 |
| 1.3 | LINE 官方帳號四大利器，
一用就熱賣，不用再聽天由命！ | 26 |
| 1.4 | LINE 官方帳號一般帳號和
認證帳號一看就懂！ | 27 |
| 1.5 | LINE 官方認證帳號
讓你擁有更多曝光資源 | 30 |
| 1.6 | [獨家內容] 跟著這樣做，
「認證帳號」快速申請通過！ | 33 |
| 1.7 | 超簡便！
LINE 官方帳號一般帳號申請流程解密 | 36 |
| 1.8 | 一次搞懂
LINE 官方帳號增值服務 | 39 |
| 1.9 | 多人管理好輕鬆，
隱私超安全 | 47 |



· 峇峇

www.gotop.com.tw

邁向成功店家準備篇

- 2.1 別急！蹲得低才能跳得高，洞悉 LINE 官方帳號管理介面！ 52
- 2.2 LINE 官方帳號要脫穎而出，就看基本設定 / 狀態消息吸睛度 57
- 2.3 第一次親密接觸，是決定印象分數的關鍵！ 59
- 2.4 LINE 官方帳號貼文串封面圖設定，掌握品牌形象 71
- 2.5 LINE 官方帳號基本檔案設定，建立鮮明的服務與資訊 74

好友招募成功術

- 3.1 做法超簡單，這樣就能讓客人加入我的 LINE 官方帳號好友！ 82
- 3.2 好友吸睛招募術 / 實體店家 & 網路店家超級實戰指南 87
- 3.3 運用這些誘因，好友招募功力立即倍增！ 99

- | | | |
|------|---------------------------------|-----|
| 4.1 | 群發訊息：
用親切口吻，創造店家個性！ | 110 |
| 4.2 | 一對一聊天：
拉近店家與顧客親近度的最佳利器！ | 135 |
| 4.3 | 自動訊息：
提供便捷服務，創造店家價值！ | 157 |
| 4.4 | 貼文串：
讓店家資訊廣為傳播的最佳途徑！ | 175 |
| 4.5 | 優惠券 / 抽獎券：
創意趣味，創造 30% 超高開封率 | 188 |
| 4.6 | 集點卡：
殺手級服務強勢登場，創造高回客率 | 200 |
| 4.7 | 圖文訊息：
滿版吸睛視覺效果，超高導購率 | 215 |
| 4.8 | 進階影音訊息：
停留視覺目光的影音，超高購買率 | 222 |
| 4.9 | 多頁訊息：
群發主打商品，導購超方便！ | 225 |
| 4.10 | 圖文選單：
超酷炫的圖文選單，超吸睛！ | 231 |
| 4.11 | 問卷調查（投票 / 問卷）：
創意互動，保持新鮮感 | 239 |



- 4.12 分眾⁺：自動貼標，投其所好，把訊息推播給對的人 246
- 4.13 LINE Call：客服再進化 - 免付費語音 / 視頻通話，與好友溝通更順暢 270

Chapter

5

終極心法篇

- 5.1 LINE 官方帳號成功店家都是這樣做的，跟客人互動就是要「 」… 282
- 5.2 LINE 官方帳號這樣用太可惜，粉絲、好友傻傻分不清楚！ 287
- 5.3 LINE 官方帳號這樣賣，什麼商品都好賣！ 292



1

2

3

4

5



如果上述問題都是你的心聲，如今 LINE 官方帳號的誕生，就能夠為你一次輕鬆解決所有問題！

► **解決方案 1：**垃圾訊息充斥問題

LINE 官方帳號雖然跟 LINE 群組一樣，具備「群發訊息」的功能，店家可以一次傳送訊息給所有的客人，但是卻不具有「群組聊天」功能，也就是說客人加入 LINE 官方帳號好友之後，他發送的任何訊息，都不會被其他客人看到，只有店家（管理員）可以看到，這樣一來就不用擔心加入的人會騷擾到其他客人，導致客人覺得厭煩而退出、封鎖。

► **解決方案 2：**克服洗版問題以及增加對話隱私

LINE 官方帳號除了具有「群發訊息」功能外，同時也保有了原先 LINE 「一對一聊天」的功能。客人傳訊給店家時，就像我們一般在使用 LINE 跟好友聊天一樣，每個訊息都是顯示在獨立的聊天室（如下頁左圖），而不是將所有訊息一次都顯示在同一個聊天室畫面（如下頁右圖），就能避免訊息被洗版。

- 5 圖片：大部分的人喜歡看圖片勝過看文字，所以歡迎訊息可以適度地加入圖片吸引消費者的閱讀和注意力，善用官方帳號的「圖文訊息」功能製作滿版的圖片，不但能產生吸睛和閱讀的效果，更能做到網址連結的功能，不管是做活動或產品宣傳，還是在圖上設連結按鈕都很方便！



2.4

LINE 官方帳號貼文串封面圖設定，掌握品牌形象

什麼是貼文串呢？貼文串有點像是 LINE 的動態消息，當我們點選某一個 LINE 官方帳號時，首先會跳出一個小畫面，有「聊天」、「推薦」和「貼文」三個選項，我們可以直接點選「貼文」進入，也可以選擇「聊天」，在右上角有一個「小文章」的圖示，點選進去，一樣可以進入到貼文串。



如果一開始還沒有設定貼文串封面，當客人一點進來我們的 LINE 官方帳號時，會看到如右圖的一塊預設灰色圖片，非常不美觀，也無法突顯出店家的特色。因此當我們還沒有開始宣傳 LINE 官方帳號時，就應該先設定好主頁的封面照片，透過視覺設計來吸引客人的注目，提升品牌形象。



未設定封面照片時主頁呈現的畫面

動手試試看：打開電腦管理後台 → 主頁 → 加入好友 → 加好友鍵



複製該語法後，將其貼入網頁的程式碼當中，網頁中就會出現如下圖中的「加好友」的按鈕。



當客人透過手機瀏覽網頁時，點選「加好友」按鈕，就會自動打開 LINE，跳出左圖畫面，詢問是否要加入店家的 LINE 官方帳號。此時，點選「加入」即可加入店家的 LINE 官方帳號好友。

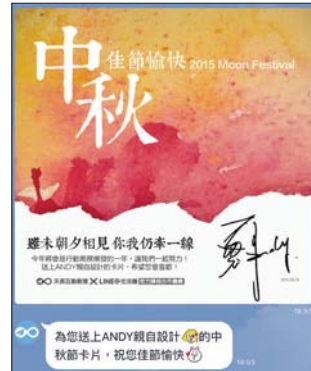
經營網路電商或是網拍的店家，可以多多利用「加好友按鈕」的功能，在聯絡店家、關於我…等網頁頁面，放置「加好友」按鈕，甚至也可以放在電子郵件的簽名檔、購物訂單的電子郵件通知等任何可能接觸到客人的頁面，讓客人更便捷的加好友。

同樣地，你也可以透過手機 LINE 官方帳號 App，找到「加好友」按鈕的語法。

此外在這段訊息當中還隱藏了一個小秘密，就是用了「大家」！咦？用大家有什麼錯嗎？當然沒有錯，只不過可以更好！怎樣可以更好呢？來看看我在中秋節時設計的卡片與發送的問題訊息！

關鍵秘辛

- 為您送上 ANDY 親自設計的中秋節卡片，祝您佳節愉快！
- 各位有看出端倪嗎？重點不在於我「親自設計」這幾個字上，重點關鍵字是「您」！
- 為什麼是「您」呢？「您」是尊稱比較有禮貌嗎？答案也不是！
- 那麼究竟關鍵秘辛為何是「您」呢？



答案的關鍵在於：雖然我們在發送訊息時是用「群發訊息」，但是對於客人來說，都是在 LINE 的聊天室當中接收訊息，這意味著什麼呢？客人根本不會知道店家是使用「群發訊息」還是「一對一聊」發送訊息，因為對於客人而言，收到訊息時都是顯示在 LINE 的聊天室當中，因此我會建議店家在發送訊息時，盡量避免使用「你們好、大家好、各位好友」等字眼，而是改以「你、您」來稱呼你的好友，這樣一來，客人收到訊息時，會感覺店家是針對他在互動、對話，如此客人回覆與互動的機率就會提高，同時客人亦會感覺到店家有重視他，感受到不同的待遇、專屬的對待！

所以，以剛剛天氣寒流的問候語為例，簡單地修改如下，客人收到訊息的感受就會大大不同！

好冷好冷～大家記得多喝熱的別感冒囉！

好冷好冷，ANDY 超怕冷的，提醒你，記得多喝點熱的，別感冒囉！



用「你」帶給客人專屬的問候與感受，可快速加溫喔！

4.2 一對一聊天： 拉近店家與顧客親近度的最佳利器！

一對一聊天功能，就像我們平常使用 LINE 跟好友聊天一樣，顧客可直接傳訊息給你，你也可以直接回覆顧客訊息，而且所有對話不會被其他人看見，具有絕佳的隱私性，因此舉凡預約、活動諮詢、客服問題等，皆可透過一對一聊天功能完成。

4.2.1 即時、快速回覆提升成交率

一對一聊天有一個最大的好處，就是能夠即時、快速的回覆客人問題，客人遇到問題時，一定會期待問題能快速地解決或是找到答案，透過一對一聊天正好可以達到這個目的！

以互動電腦¹為例：現在都是使用 LINE 官方帳號當作電腦維修輔助工具，以前客人電腦出問題時，大部分都是透過遠端連線軟體幫客戶解決問題，但是有時候客人電腦連網路都出問題就無法使用，而且還需要先學會安裝遠端軟體等等，不僅麻煩，很多客人還會擔心隱私性的問題，現在透過 LINE 官方帳號，客人只要用手機拍照，回傳訊息，就可以直接跟客人互動解決問題！



1 互動電腦有限公司 LINE 官方帳號 ID: @kenkuotw

另外，以 Queen House³ 為例，當我訂購甜點後，店家會預先算好甜點預計送達的時間，並在送達後沒多久傳訊息問我：「是否已經收到？」，還貼心地提醒「記得要冷凍保存、回溫 5 ~ 10 分鐘口感最佳」，最重要的一句是：「回去立馬趕快嗑一顆唷！」這句話就突顯老闆、店家的個性、風格，這個也是我們在先前一直強調的，要讓客人感覺到真的有「一個人」在跟他對話。

不要把你的客人當作「客人」看待，而是真正的當成「朋友」在看待與關心。這是店家經營成功的不二法則！當你將客人當成「好友」時，自然在對話的口吻和互動上就會不一樣，而不會只是制式官腔。



💡 把客人當作是好友一般對待與關心，口吻自然就不同！

4.2.4 如何開啟一對一聊天功能

官方帳號的回應模式預設為「聊天機器人模式」，這個模式是用來串接程式時使用。在這個預設模式時，當好友在帳號留言，帳號會回覆下面這則訊息，並且無法使用一對一聊天，所以我們必須先將回應模式改為「聊天」：

³ Queen House 法式手工甜點 LINE 官方帳號 ID: @queenhouse88

1
2
3
4
5

6 點選左方的「聊天設定」。

7 點選「回應時間」。

8 使用營業時間功能：若將使用營業時間功能打勾，可以設定營業時間，於非營業時間將會啟動「自動回應」，若不打勾開啟，全時段為一對一聊。

9 時區：可更改時區，若以台灣為主可更改為臺北時區 (UTC+08:00) Asia/Taipei, Singapore 或選擇想要的國家時區。

10 點選綠色區域：若你無法 24 小時都開放一對一聊與客人作互動，可以在這邊設定一對一聊天可對應時間！綠色區域為一對一聊天時段，灰色區域則會自動切換至「自動回應」模式！

