

Разработка чат-бота для онлайн-магазина одежды

Автоматизировали консультации, упростили выбор товара и довели пользователя до покупки или обращения к менеджеру через понятный сценарий в Telegram.

Telegram

fashion

FAQ

заказ

Клиент

онлайн-магазин

Ниша

одежда

Логика

ветвления

Цель

покупка

каталог

Сценарная карта чат-бота для онлайн-магазина одежды



Клиенты задавали типовые вопросы, а менеджеры перегружались

Что происходило

Покупатель редко готов сразу купить. Сначала он уточняет размеры, наличие, доставку, оплату, возврат, акции и путь к каталогу. Когда всё это обрабатывается вручную, часть клиентов уходит, не дождавшись ответа.

Задача проекта

Создать чат-бота, который быстро сориентирует покупателя, проведёт по сценарию и доведёт до заказа или обращения к менеджеру.

Типичные вопросы

- какие размеры есть в наличии;
- как оформить заказ;
- есть ли доставка;
- можно ли вернуть товар;
- где посмотреть каталог;
- как узнать цену;
- какие сейчас акции.

Бот построен как разветвлённая система, а не простой автоответчик

Внутри сценария

- приветствие и выбор раздела;
- переход к каталогу;
- информация о товарах;
- условия доставки и оплаты;
- возврат и обмен;
- акции и спецпредложения;
- связь с менеджером и оформление заявки.



Покупатель быстро выбирает нужное направление

01

Каталог

посмотреть товары и перейти к выбору

02

Наличие

уточнить размеры, цвета и варианты

03

Доставка

понять условия и сроки получения

04

Менеджер

задать индивидуальный вопрос

05

Оформление

перейти к заказу или заявке

06

Акции

узнать спецпредложения и скидки

Добавили ответы на частые вопросы без ожидания администратора

Что закрывает бот

- доставка;
- оплата;
- возврат;
- обмен;
- размеры;
- как оформить заказ;
- как связаться с магазином.

Практический эффект

Клиент получает базовую информацию сразу.
Менеджеры не тратят время на одинаковые вопросы и подключаются только там, где действительно нужен человек.

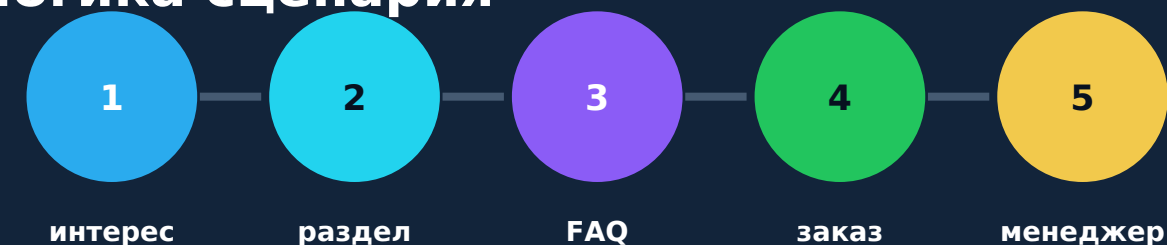
меньше ручных ответов - быстрее путь к заказу

Бот не обрывает диалог, если пользователь меняет маршрут

Почему это важно

В интернет-магазине клиент может сначала посмотреть акции, потом перейти к доставке, вернуться к каталогу и только после этого оставить заявку. Бот мягко возвращает его в нужную ветку и не теряет диалог.

Логика сценария



Бот закрывает первый этап продаж: быстро ориентирует пользователя и передаёт менеджеру уже более подготовленное обращение.

Менеджер получает уже подготовленное обращение

Что собирает бот

- интересующий раздел или товар;
- тип вопроса клиента;
- готовность перейти к заказу;
- контактные данные;
- потребность в помощи менеджера.

Что меняется

Сотрудник видит не просто сообщение «Здравствуйте», а более понятный запрос. Это ускоряет обработку и помогает работать с более тёплыми обращениями.

Заявка

ГОТОВАЯ

Вопрос

ПОНЯТНЫЙ

Клиент получил digital-продавца внутри Telegram

01

Консультация

автоматизирует первичное общение

02

Выбор раздела

помогает покупателю не потеряться

03

FAQ

закрывает частые вопросы

04

Каталог

показывает путь к товарам и заказу

05

Акции

информирует о спецпредложениях

06

Менеджер

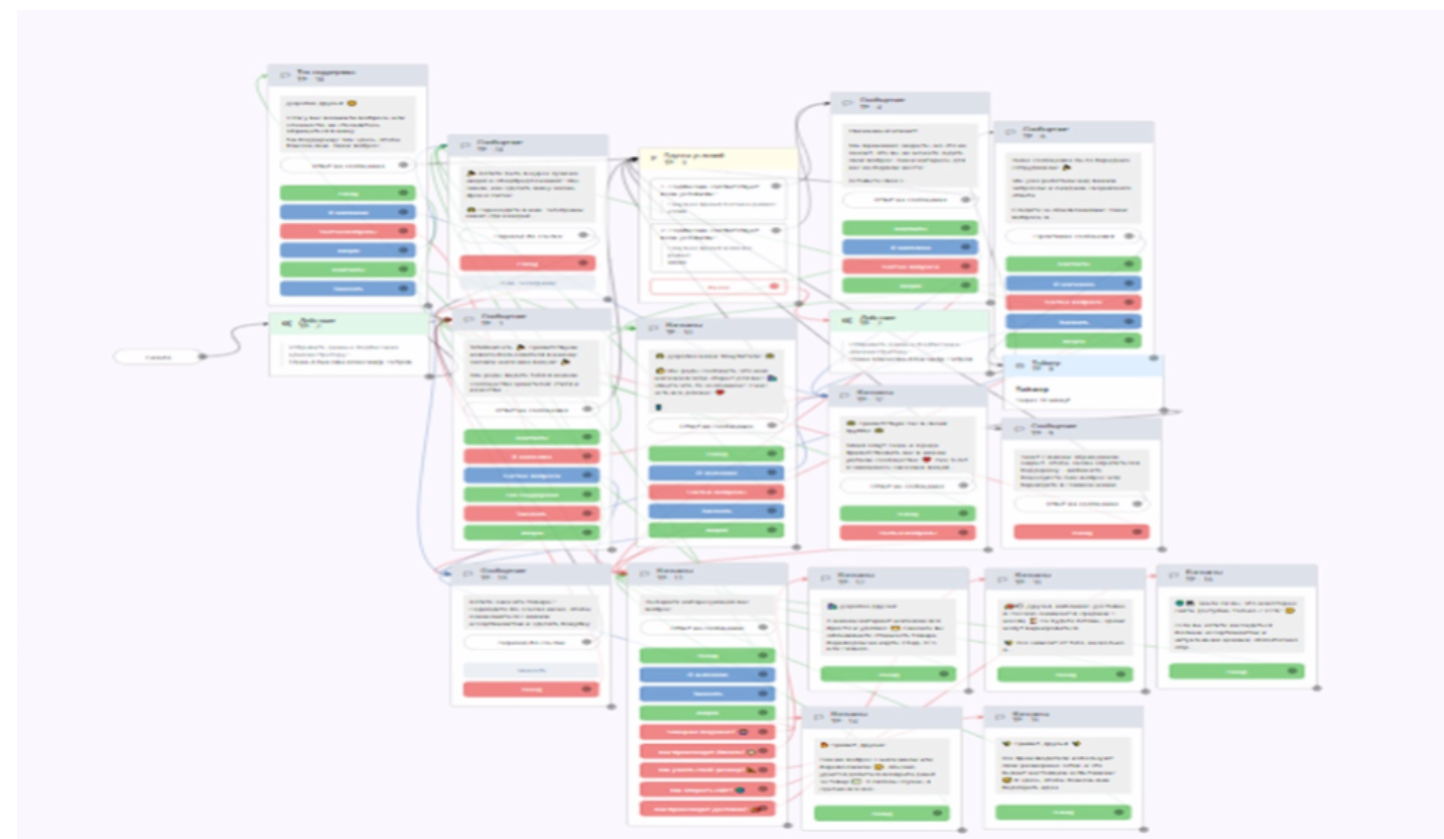
передаёт подготовленные заявки

Скорость ответа напрямую влияет на продажу

Главный принцип

Если клиенту удобно, понятно и быстро - он с большей вероятностью дойдёт до заказа. Если приходится ждать ответа по простым вопросам, он может уйти к конкурентам.

интерес - раздел - FAQ - заказ - менеджер



Бот помогает не терять клиентов в переписке

Мы разработали чат-бота для онлайн-магазина одежды с понятной навигацией, FAQ-блоками и сценариями доведения клиента до заказа.

Что сделал бот

- консультирует без ожидания;
- направляет по разделам;
- отвечает на частые вопросы;
- подводит к заказу;
- передаёт менеджеру тёплое обращение.

Главный эффект

Менеджеры работают не с холодными вопросами, а с пользователями, которые уже прошли первичную навигацию и ближе к покупке.

Креативный поток - разрабатываем чат-ботов, которые помогают бизнесу продавать быстрее и понятнее.