

Разработка чат-бота для клининговой компании

Создали чат-бота с разветвлённой логикой: первичная консультация, выбор услуги, FAQ, сбор контактов, передача заявки менеджеру и возвратные ветки.

чат-бот

клининг

FAQ

заявки

менеджер

Сценарии

ветки

Навигация

услуги

FAQ

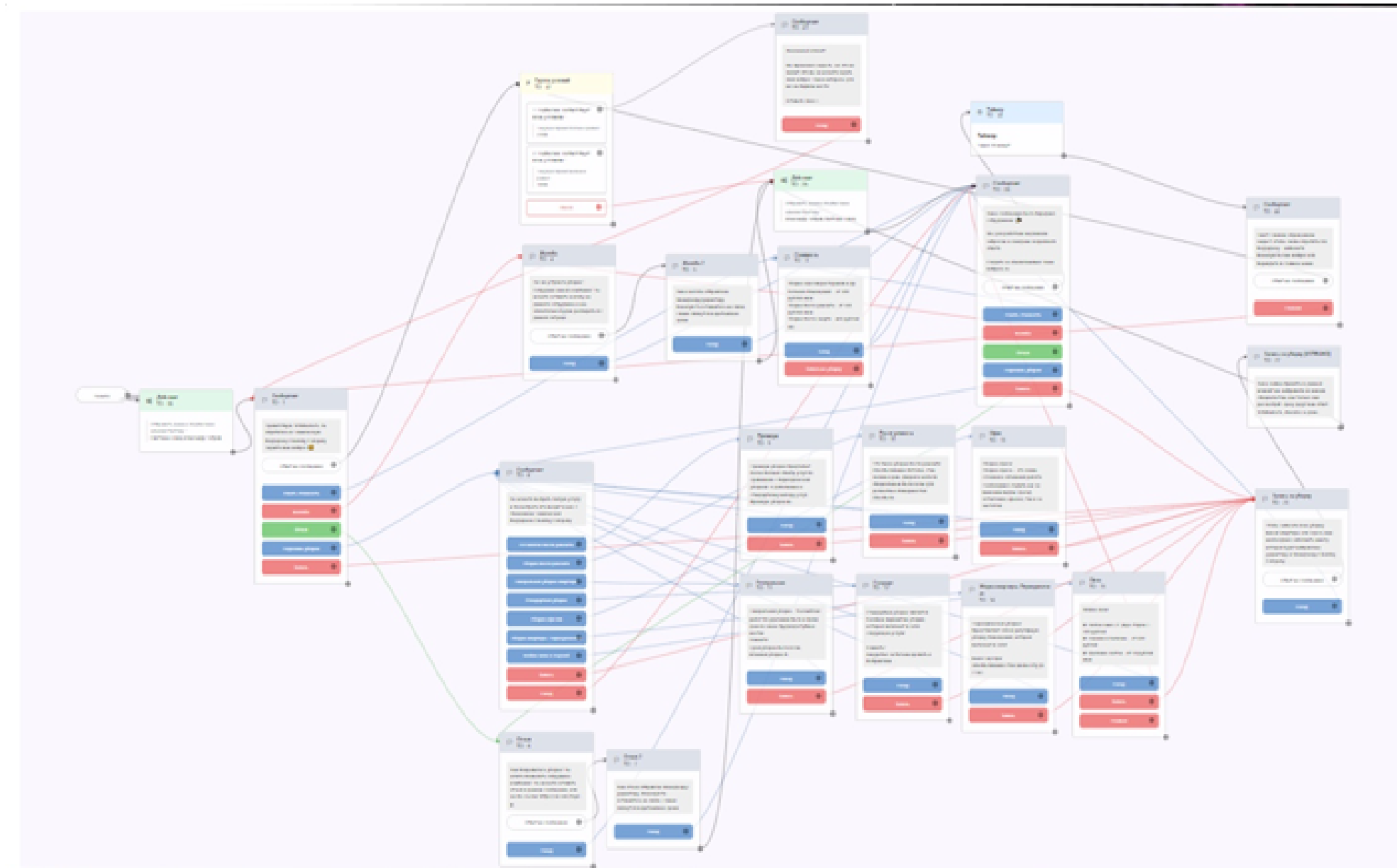
ответы

Цель

заявка

сценарии / FAQ / заявки / менеджер

Схема сценария: бот построен как система, а не автоответчик



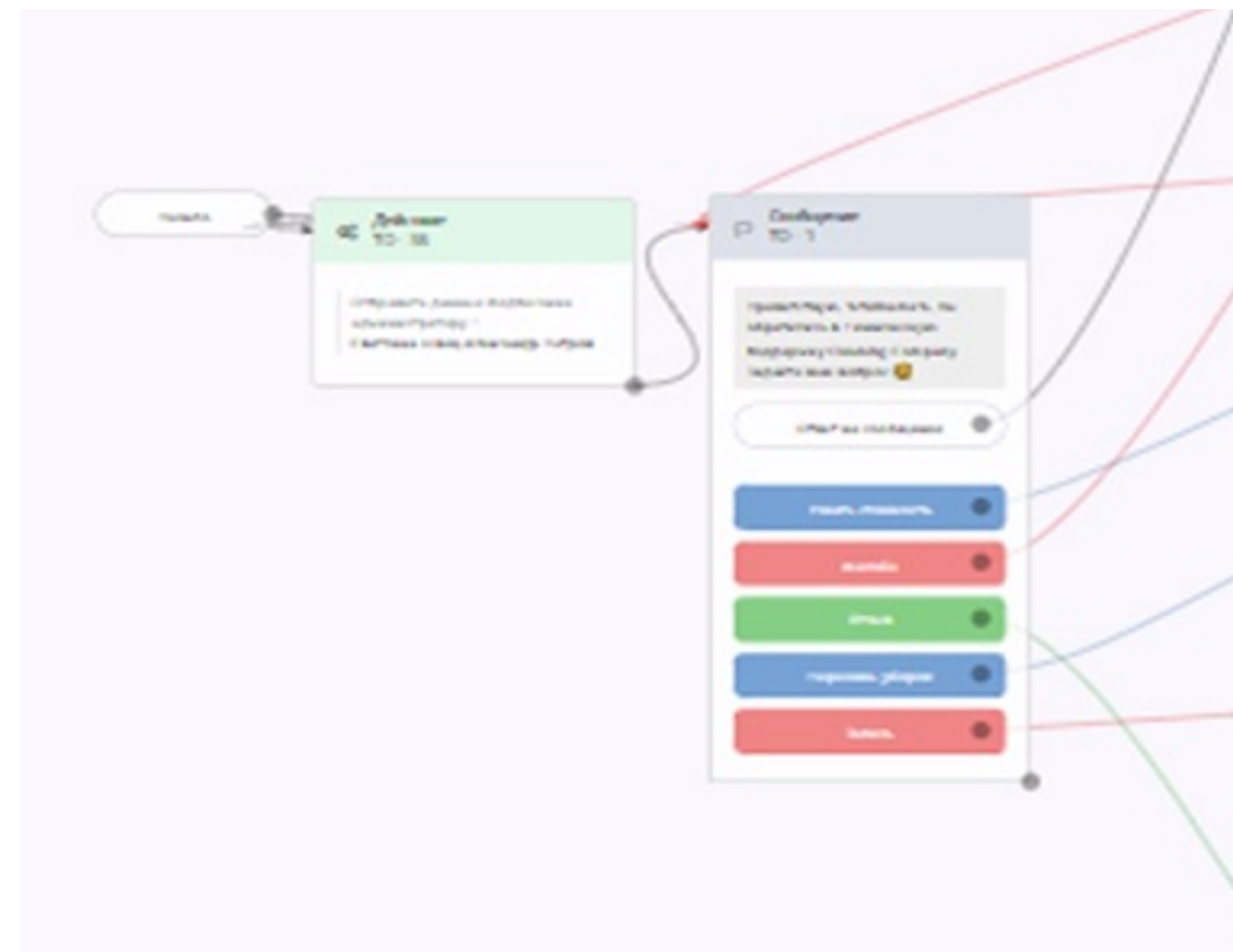
Часть заявок терялась на этапе первичного общения

Проблема

Клиенты приходили из разных каналов, задавали одинаковые вопросы и ждали ответа менеджера. Чем дольше ожидание, тем выше риск, что человек уйдёт к конкурентам.

Главная задача

Автоматизировать консультацию и аккуратно довести пользователя до заявки.



Бот взял на себя типовые уточнения

01

Какие услуги есть?

квартира, дом, офис, коммерческое помещение

02

Сколько стоит?

бот собирает вводные и готовит запрос для менеджера

03

Можно срочно?

ветка помогает быстро передать заявку

04

Что входит?

информационные блоки закрывают базовые сомнения

05

Как заказать?

пользователь сразу видит маршрут до заявки

06

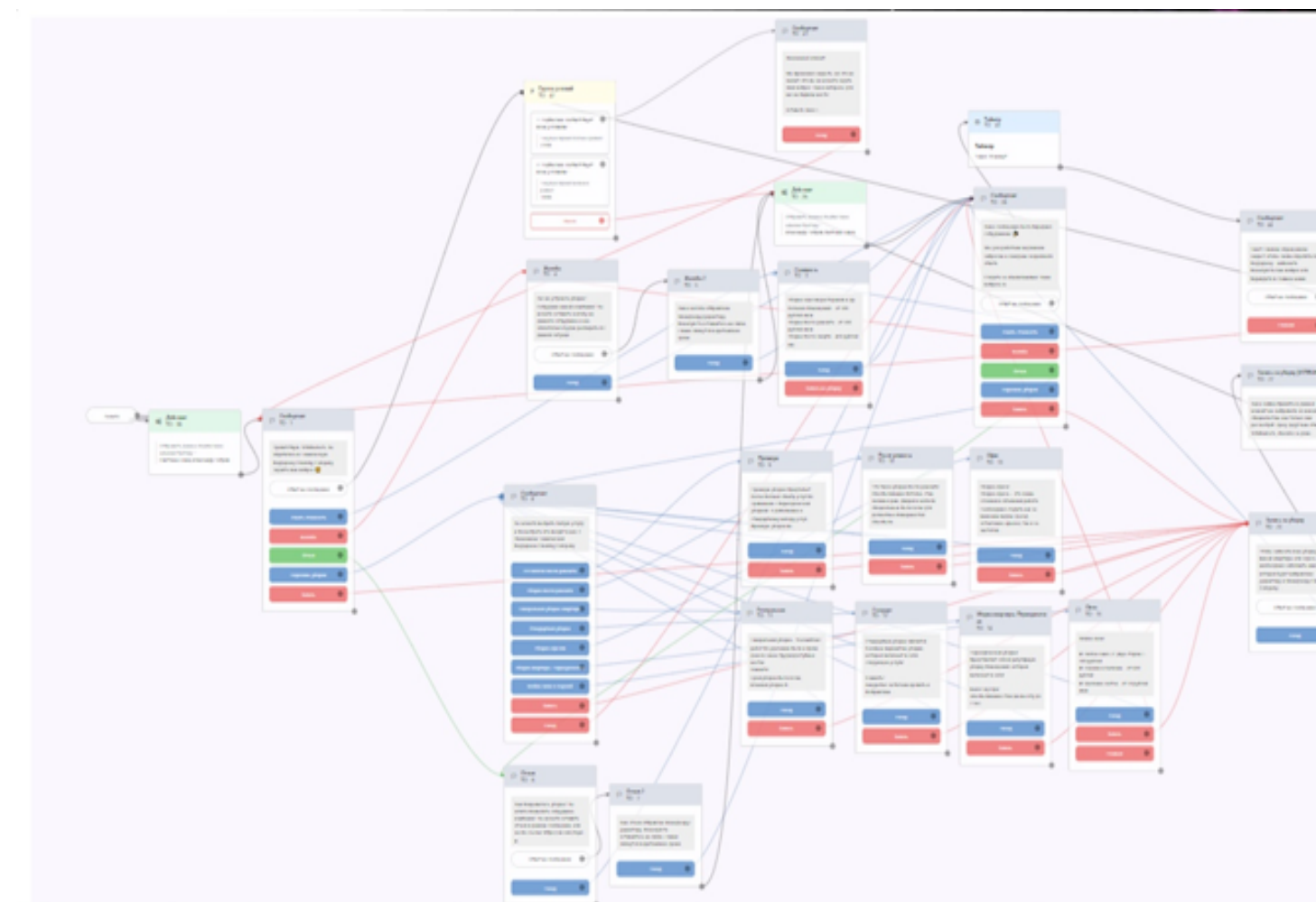
Когда ответят?

бот фиксирует ожидание связи с менеджером

Разработали сценарий с несколькими ветками

Внутри сценария

- приветствие и первичный выбор услуги;
- уточнение запроса;
- ответы на частые вопросы;
- переход к заявке;
- передача контакта менеджеру;
- обработка отказов и возвратов в сценарий.



Пользователь движется по понятному маршруту

01

Выбор услуги

бот предлагает понятные варианты вместо длинного текста

02

Короткие вопросы

клиент быстро уточняет тип помещения, задачу и срочность

03

Без перегруза

информация подаётся частями, по мере выбора

04

Быстрый переход

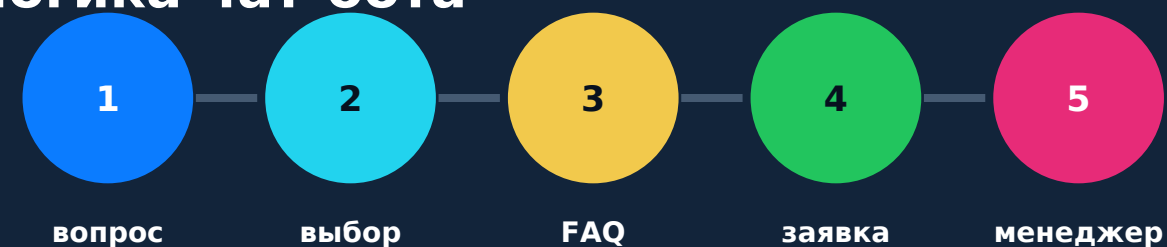
при готовности пользователь сразу оставляет заявку

FAQ снижает нагрузку на менеджеров

Что объясняет бот

- какие виды уборки доступны;
- что входит в услугу;
- как проходит работа;
- как оформить заказ;
- когда свяжется менеджер;
- какие условия сотрудничества.

Логика чат-бота

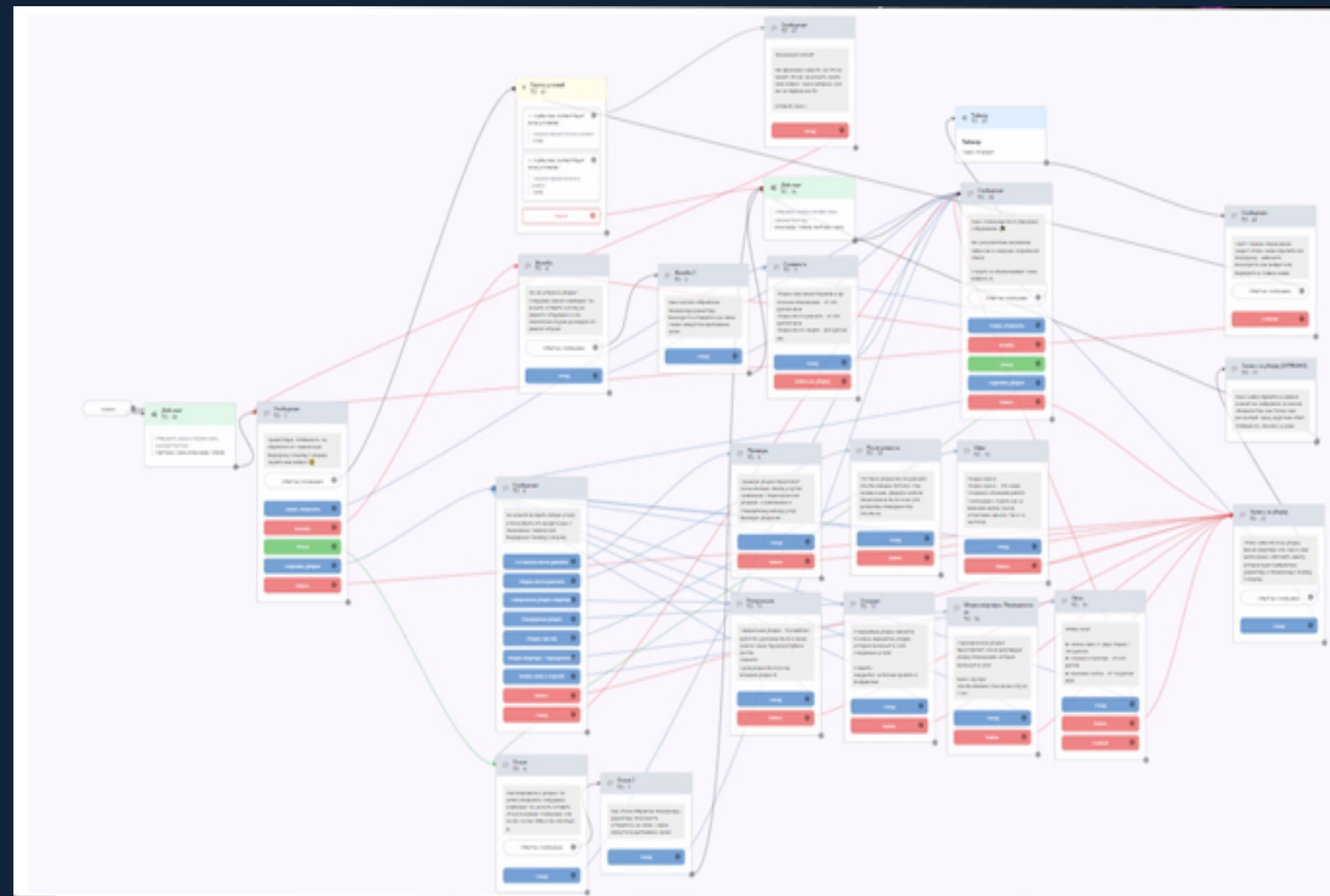


Бот ведёт клиента по короткому маршруту: уточняет запрос, отвечает на частые вопросы и доводит до заявки.

Главная цель бота - довести человека до обращения

Как работает заявка

- бот уточняет базовый запрос;
- пользователь оставляет контакт;
- менеджер получает уже подготовленное обращение;
- вместо сообщения «сколько стоит?» приходит понятный запрос;
- обработка становится быстрее и точнее.



сценарии / FAQ / заявки / менеджер

Если пользователь ошибся или передумал - бот не теряет его

01

Назад в меню

можно вернуться к выбору услуги

02

Другой раздел

бот переводит пользователя в нужный блок

03

FAQ перед заявкой

клиент может сначала снять сомнение

04

Повторный путь

сценарий помогает продолжить коммуникацию

05

Меньше потерь

человек не упирается в тупик

06

Больше контроля

компания понимает маршрут клиента

Клиент получил рабочий инструмент для первичной консультации

01

Консультация

бот отвечает сразу, без ожидания менеджера

02

Выбор услуги

пользователь быстрее понимает, что ему подходит

03

FAQ

типовые вопросы закрываются автоматически

04

Заявки

бот собирает контактные данные

05

Менеджер

специалист получает более тёплое обращение

06

Продажи

бот работает как дополнительный канал заявок

В клининге скорость ответа напрямую влияет на заявку

Проблема рынка

Клиенту часто нужна уборка быстро. Если компания долго отвечает или задаёт слишком много вопросов вручную, человек легко уходит к конкурентам.

Решение

Чат-бот отвечает сразу, уточняет запрос, снимает базовые сомнения и помогает сделать следующий шаг - оставить заявку.

Ответ

сразу

Нагрузка

ниже

Заявка

быстрее

Канал

24/7

Бот стал полноценным помощником для клиента и менеджеров

Мы разработали чат-бота с разветвлённой логикой сценариев. Он консультирует, направляет, отвечает на вопросы, собирает заявки и помогает менеджерам работать с более тёплыми обращениями.

Что было реализовано

- разветвлённый сценарий;
- навигация по услугам;
- FAQ и информационные блоки;
- сбор контактов;
- передача заявки менеджеру;
- возвратные ветки без тупиков.

Главный эффект

Первичная коммуникация стала быстрее и понятнее: клиент получает ответы сразу, а менеджер - более подготовленный запрос.

Креативный поток - создаём чат-ботов, которые помогают бизнесу отвечать быстрее и получать больше заявок.