



# **LINE Account Connect**

## **2020 LINE官方帳號 行銷大全：CMS操作**

更新日期: 2020.3

# 透過CMS

如何做行銷推播？(P.3)

如何做品牌曝光、優化點擊？(P.8)

我有APP，如何操作？(P.15)

我有UID，如何操作？(P.19)

如何提高轉換？(P.22)

如何掌握訊息花費？(P.26)

如何做CRM？(P.28)

如何與好友互動？(P.32)

如何獲得客戶名單？(P.34)

如何做獎勵？(P.36)

**如何做行銷推播？**

# 根據行銷需求，用最適合產品的溝通方式

## 1. 圖片

適合單一產品或多系列產品



## 3. 多頁滑動

適合同一系列單一產品溝通



## 2. 影片

適合擁有TVC\形象影片宣傳



如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

若手邊**有多的素材**，  
可嘗試用AB測試功能，了解哪種呈現好友會喜歡。



A素材



B素材



選反應最佳的素材推播



如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)



# + 圖文選單的搭配

上下視覺的連貫性，強化整體品牌活動宣傳，也創造屬於自己的帳號風格，加深用戶印象。



如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

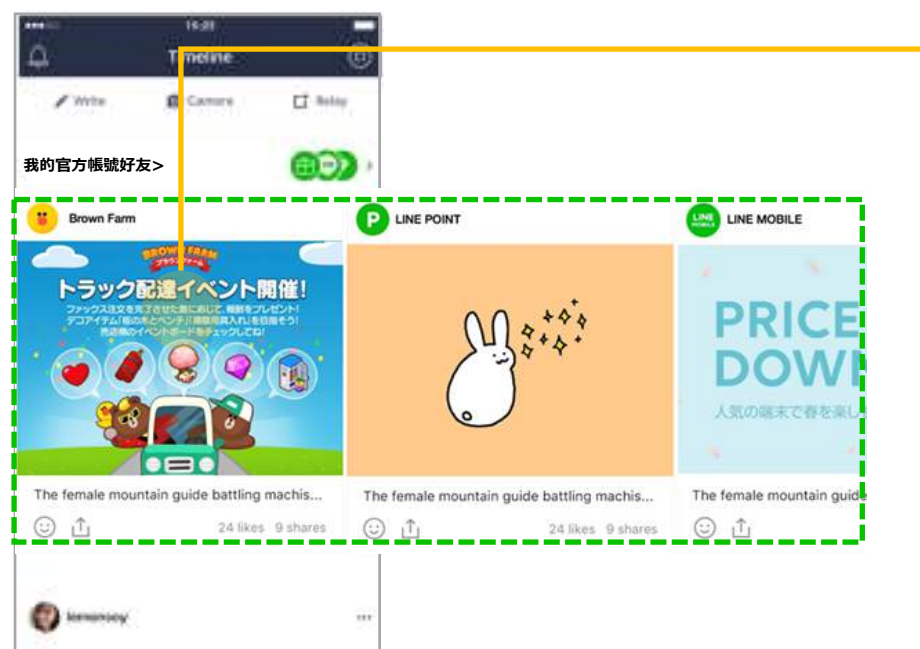
[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

# 善用貼文串，獲取額外品牌曝光的機會點

OA訊息



貼文串，額外曝光機會



[2020Q1 LINE Official Account –Media Guide](#)

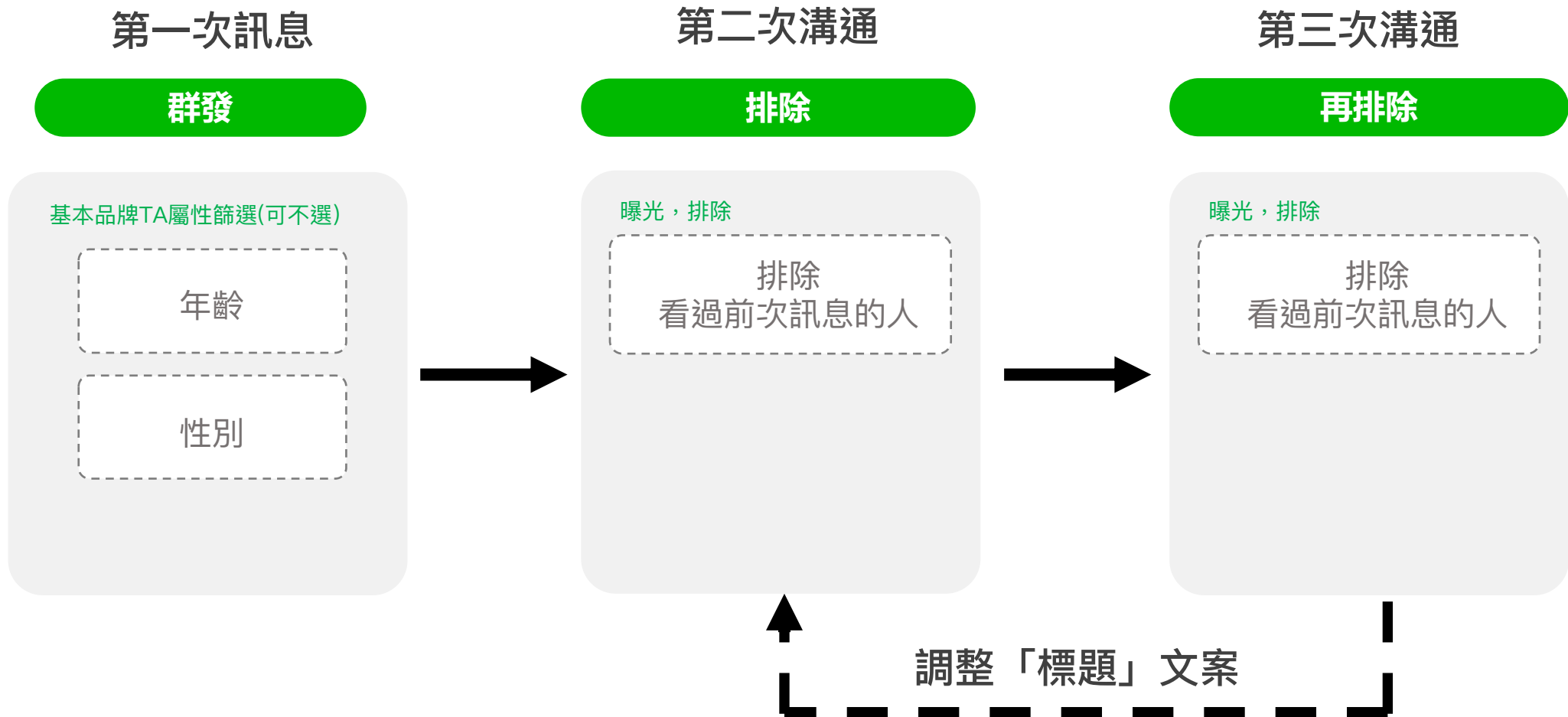
[2019 LINE Official Account Manager–管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager–管理畫面手冊\(APP\)](#)

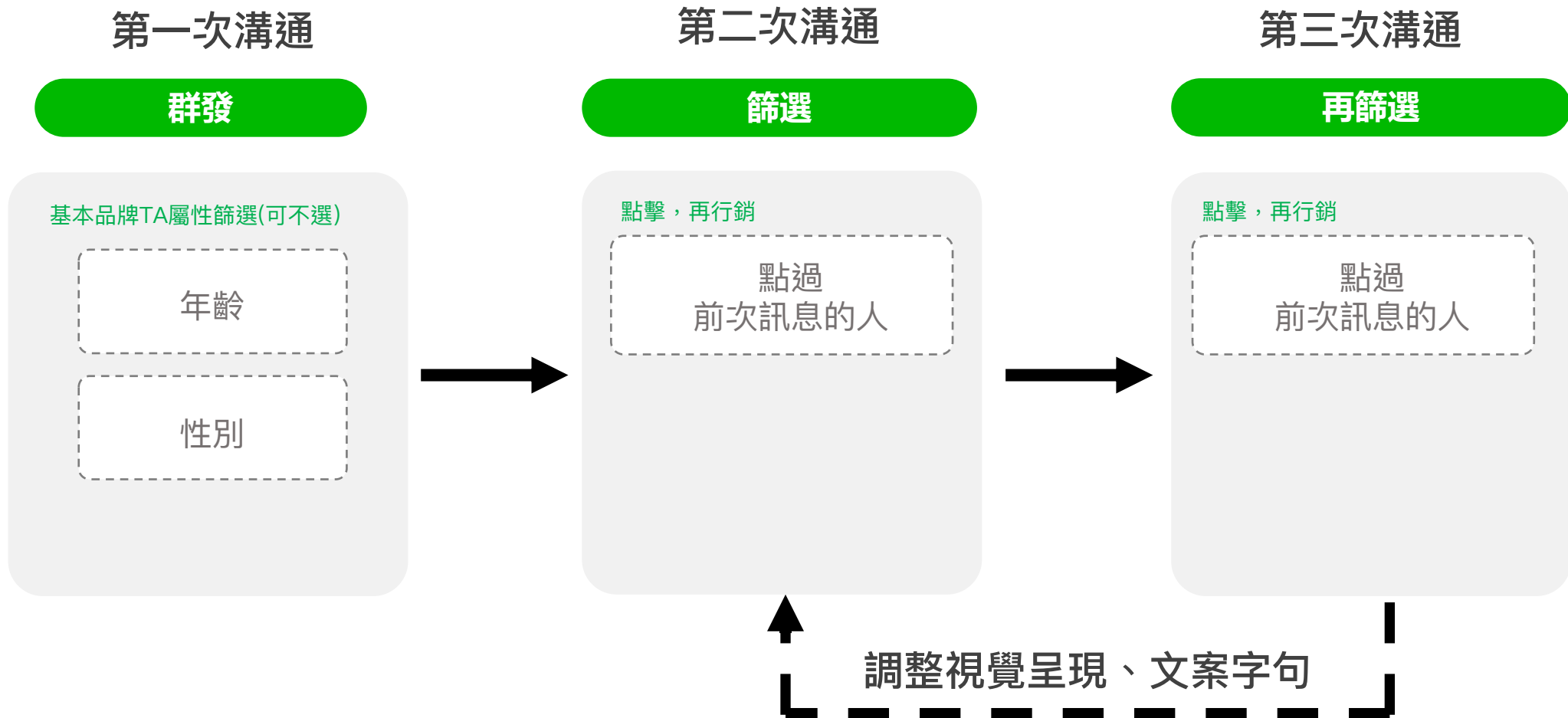
**如何做品牌曝光、優化點擊？**



# 排除「已曝光」受眾，觸及更多TA



# 再行銷「已點擊」受眾，優化點擊導流



# 後續



# 行為蒐集

## 給他們下標籤



有看過的人



有點過草莓的人



受眾類型

曝光再行銷

受眾名稱

有看過 / 冰淇淋系列的 (香草/巧克力/草莓/抹茶)

請為受眾設定容易分辨的名稱，且無法設定與其他受眾相同的名稱。

標籤

受眾類型

點擊再行銷

受眾名稱

有點過/草莓冰淇淋

標籤

請為受眾設定容易分辨的名稱，且無法設定與其他受眾相同的名稱。

如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

# 歸納分類

將相似的標籤，歸類並賦予意義

受眾名稱
點擊過/草莓雪糕
點擊過/巧克力雪糕六支裝
點擊過/冰棒大系列
點擊過/香草甜筒
點擊過/水果系列甜筒
點擊過/巧克力甜筒
點擊過/甜筒盒裝三支組
點擊過/大份優惠品脫杯
點擊過/買一送一/品脫中杯

對**冰棒、雪糕類**有**興趣**

對**甜筒**有**興趣**

對**大份品脫杯**有**興趣**



# 打包應用

累積受眾後，打包做分眾再行銷

受眾名稱
點擊過/草莓雪糕
點擊過/巧克力雪糕六支裝
點擊過/冰棒大系列
點擊過/香草甜筒
點擊過/水果系列甜筒
點擊過/巧克力甜筒
點擊過/甜筒盒裝三支組
點擊過/大份優惠品脫杯
點擊過/買一送一/品脫中杯

對**冰棒、雪糕**  
有興趣

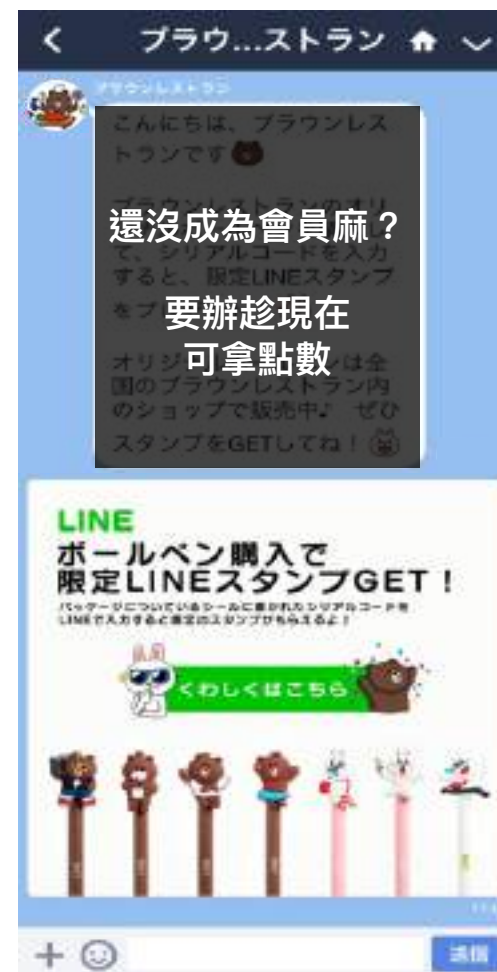


**我有App，如何操作？**

## 新客尋覓：排除「已轉換」的用戶



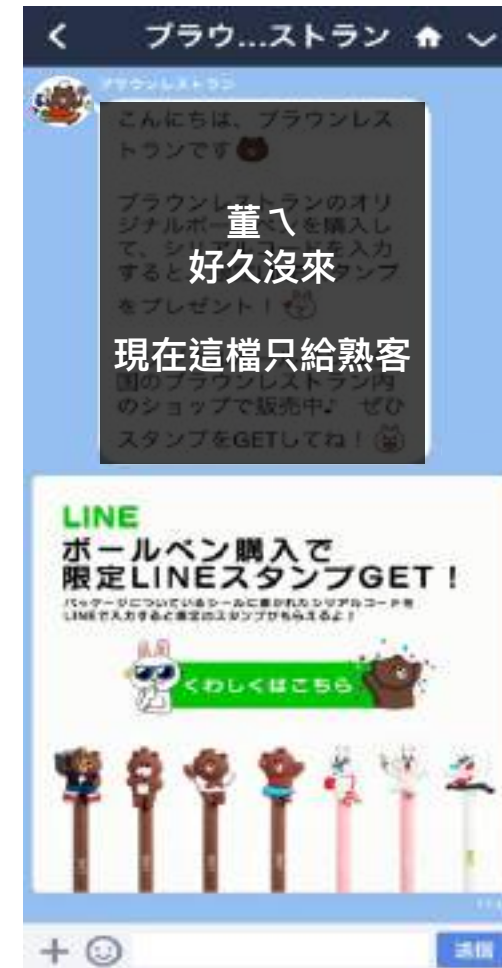
排除，溝通新客



## 舊客喚醒：再行銷「沈睡已久」的用戶



給予  
舊客VIP的感覺



[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

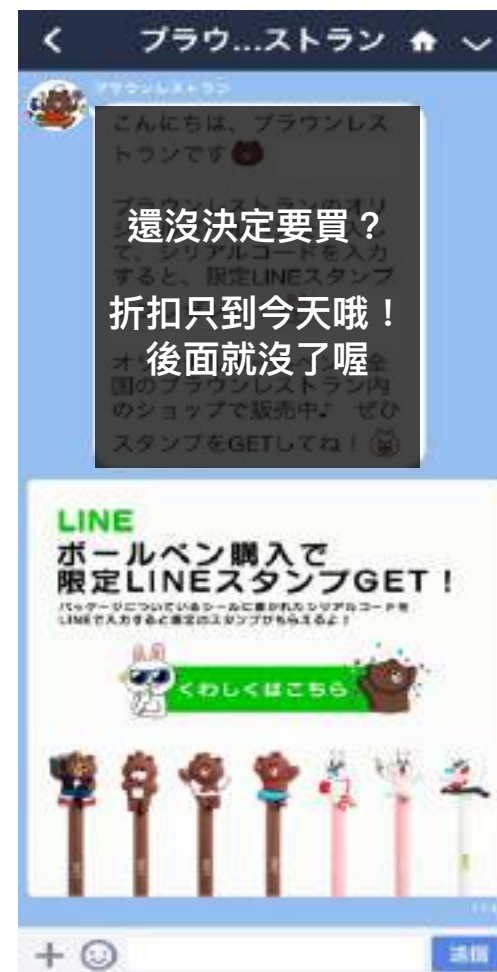
[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

## 再行銷潛在新客（快要成交的用戶）



提醒  
活動誘因與時間





**我有UID，如何操作？**

## 先「自訂」UID的分類



## 再針對這包UID



**做排除** | 觸及新客  
溝通單一產品



**再行銷** | 喚醒舊客  
溝通買大份



**如何提高轉換？**

# 綜合運用

## 點擊受眾包

點擊過/雞腿堡單點

點擊過/雞腿堡套餐

點擊過/牛肉堡套餐

點擊過/豬肉堡套餐



## APP受眾包



## UID受眾包



如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)



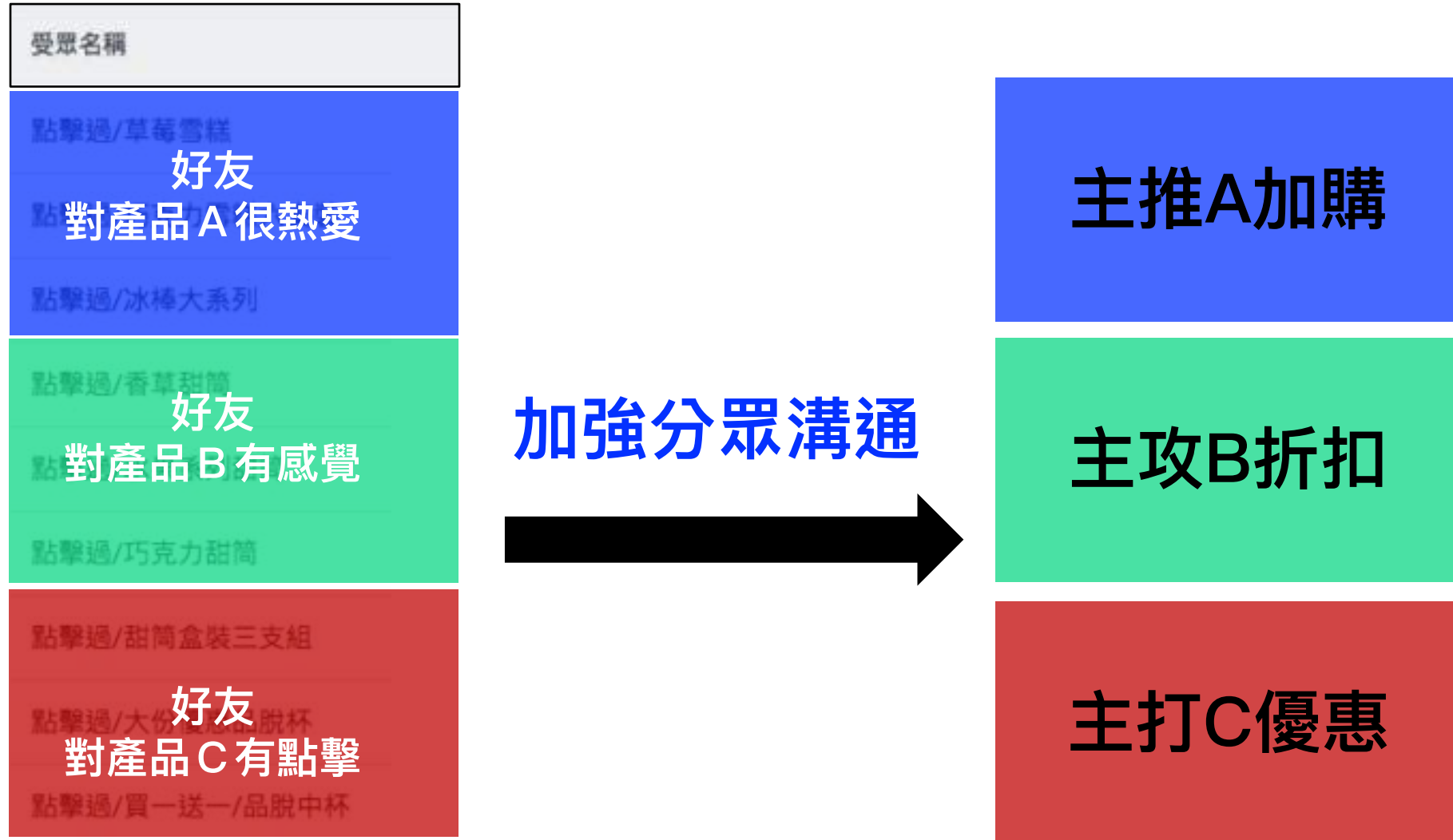
這些人對漢堡超級有興趣



再行銷 | 新品  
超強折價

新漢堡  
大優惠

# 無APP / 無UID的話...



[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

**如何掌握訊息花費？**

假設這次推播預算只有1000元的話

(公式舉例：預算1000x訊息單價0.2=5000則)



指定群發訊息則數的上限

5000

確認訊息用量

訊息單價依訊息用量有所不同，依實際為準。

= 指定訊息費\$

如何做CRM？



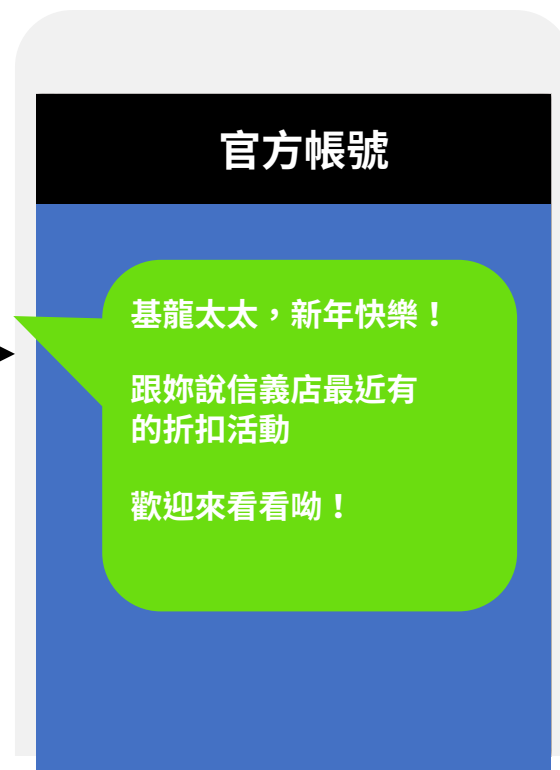
# 好友數少：用一對一聊出VIP

主攻VIP，貼近消費者博感情，更可以針對單一用戶貼上「標籤」，輕鬆掌握「過去需求」再做關懷行銷。

## 1. 標籤

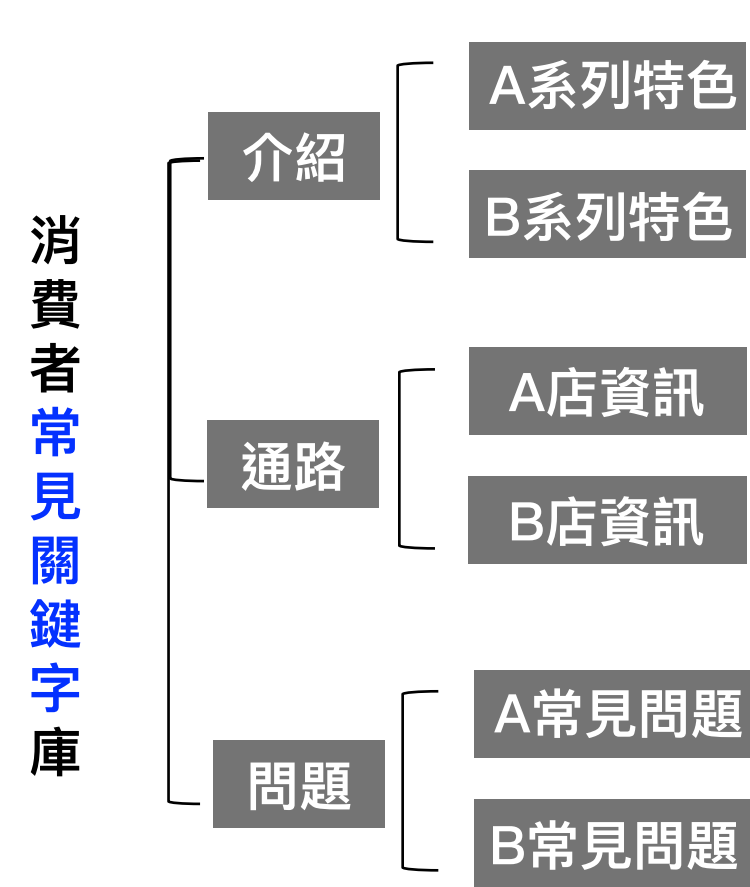


## 2. 關係維護



# 好友數多：用關鍵字打造客服回覆系統

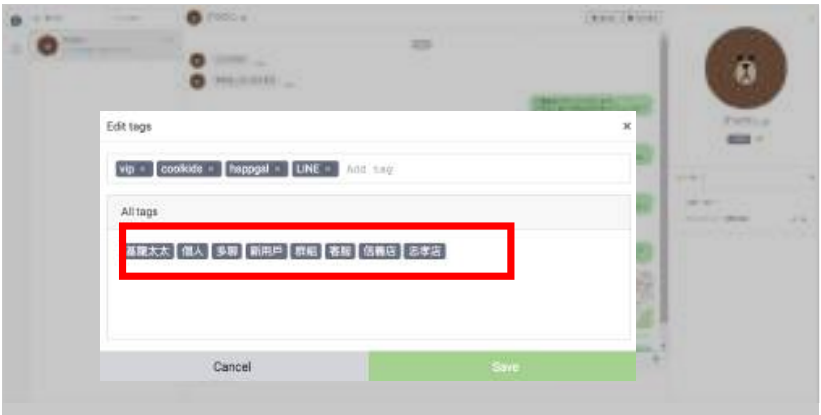
建立自己的服務關鍵字群，讓用戶根據引導輸入關鍵字，導向想要的服務內容，處理「常識」問題。



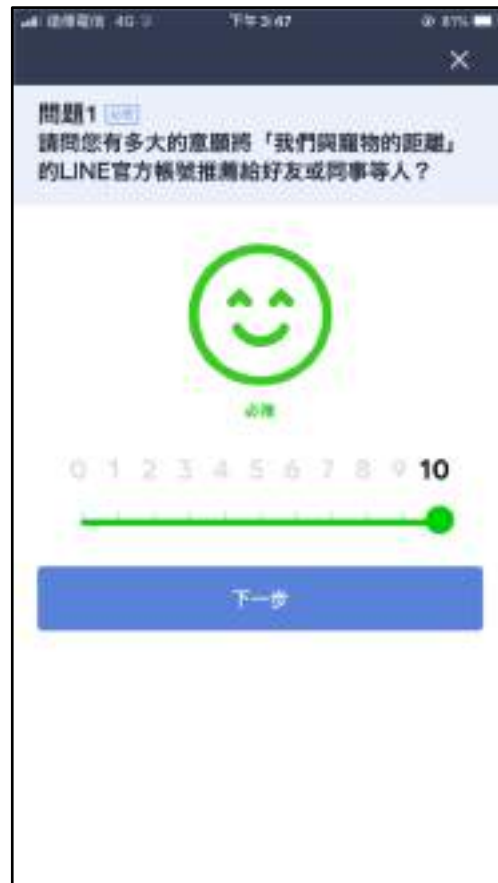
先關鍵字引導  
處理大宗通案問題



再進後台標籤  
處理細節並關係維護



# 每季優化→問卷滿意度調查讓客戶回饋，提升服務品質



如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

**如何增加好友互動？**

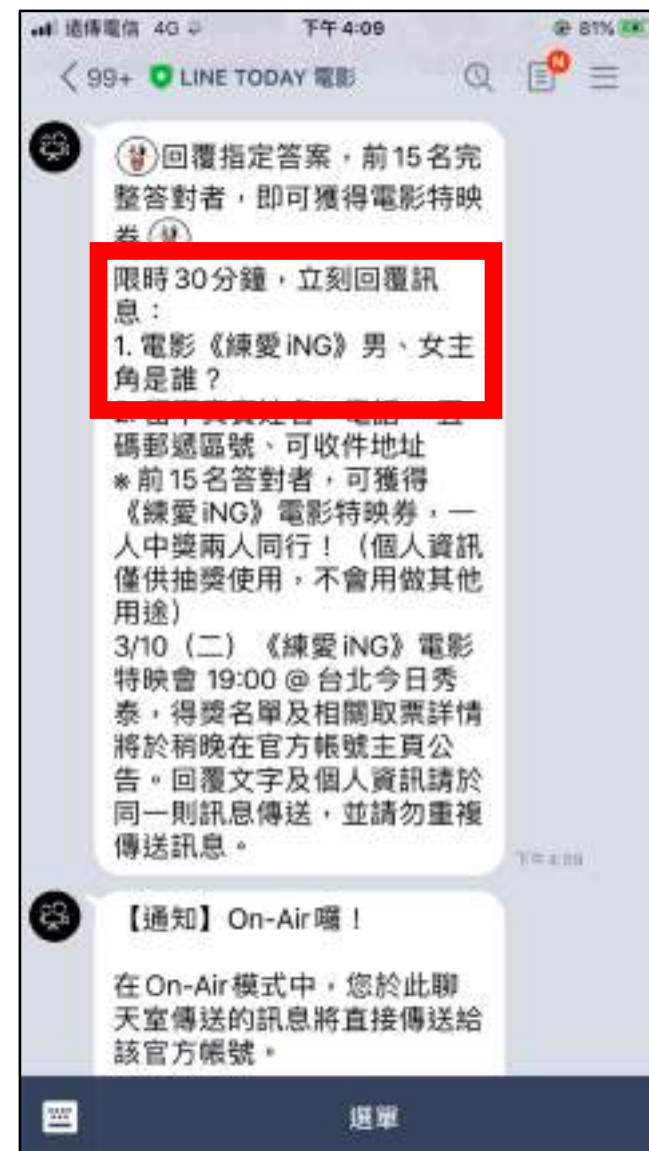
## LINE LIVE

# 小編脫殼秀 產品發表會 玩活動留言

邀請好友一同互動  
培養固定粉絲班底



## LINE On-Air



LINE LIVE實際執行需申購，詳情請洽LINE業務。

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

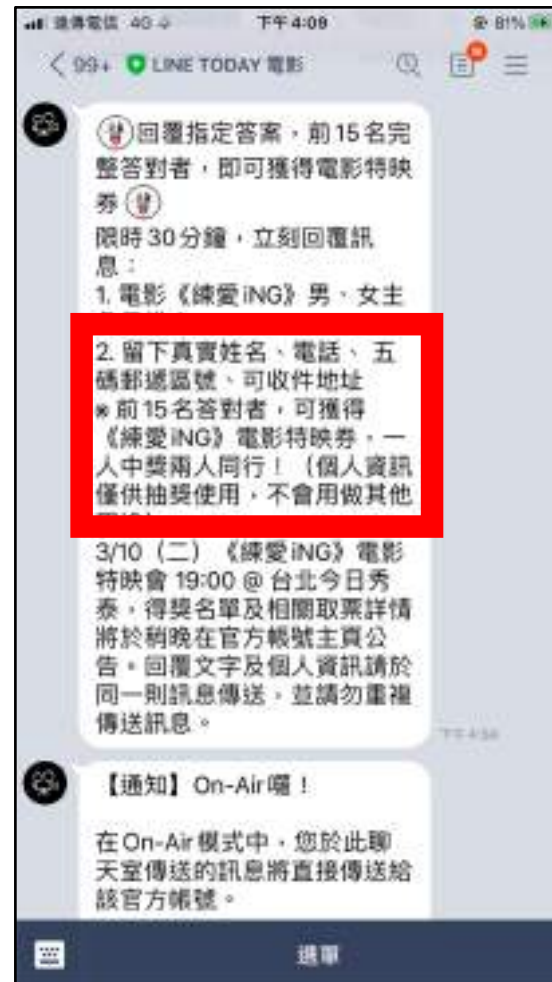
[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

**如何獲得客戶名單？**

# 玩活動 發問卷

請好友留名單

## LINE On-Air



## LINE 問卷



自訂內容

留手機、留信箱、留姓名等

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

**如何做獎勵？**



# 自建優惠卷 + 抽獎

免紙本作業的簡單獎勵方式，更可以設定中獎機率。



如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

讓好友玩集點卡，集滿後給予小惠，增加品牌黏著。



集滿之後



小禮物、再一杯、兌換卷

如何  
設定

[2020Q1 LINE Official Account -Media Guide](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(電腦版\)](#)

[2019 LINE Official Account Manager-管理畫面手冊\(APP\)](#)

**Thank you**