

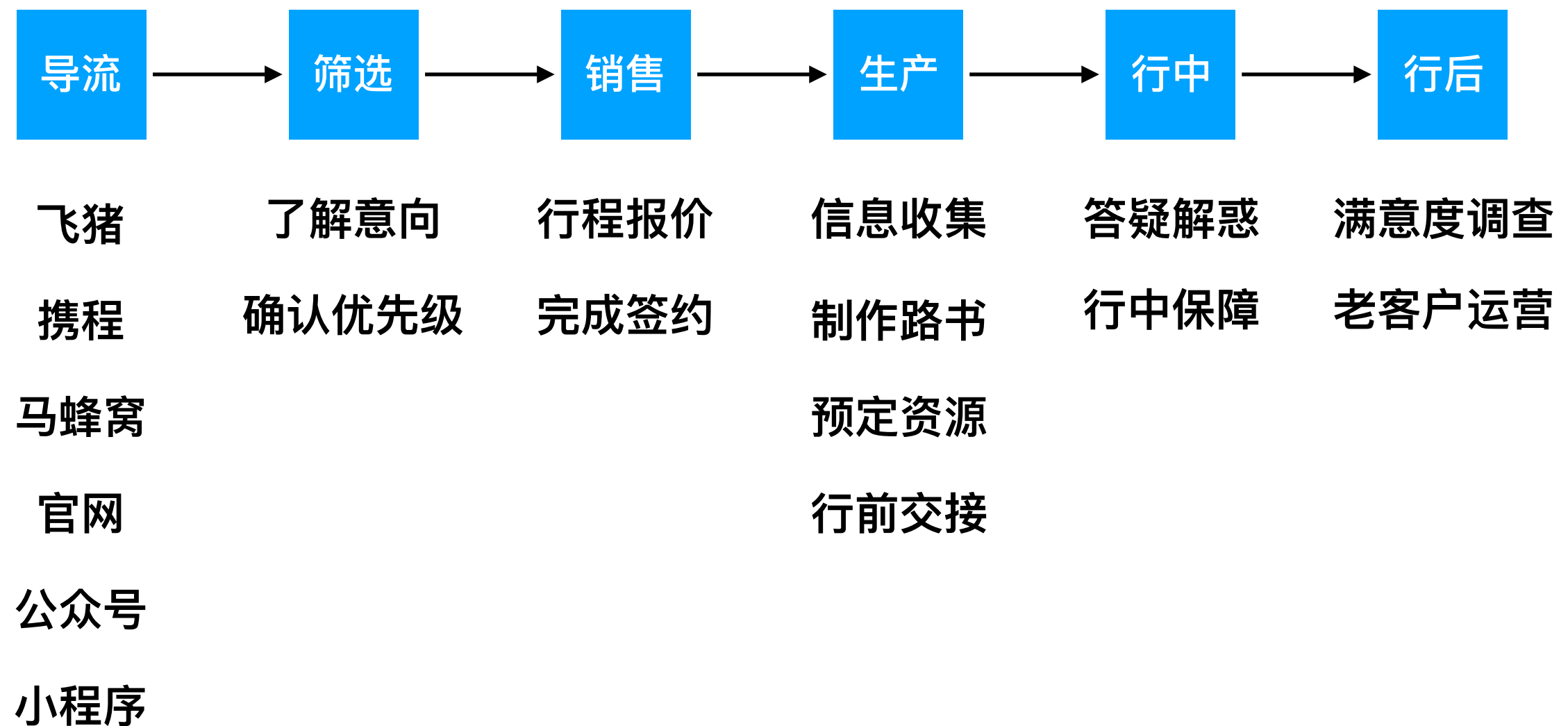
# Chatbot在定制旅游行业的应用

李恺@无二之旅 研发总监

# 定制旅游介绍

- 按需定制行程，不用自己做旅游攻略
- 提前预定住宿、交通、景点、活动，不用自己动手
- 24小时行中保障，不用担心出问题没人管
- 纯自由行、不跟团、丰俭由己、省时省心

# 定制旅游业务流程



# Chatbot在定制旅游行业中的运用

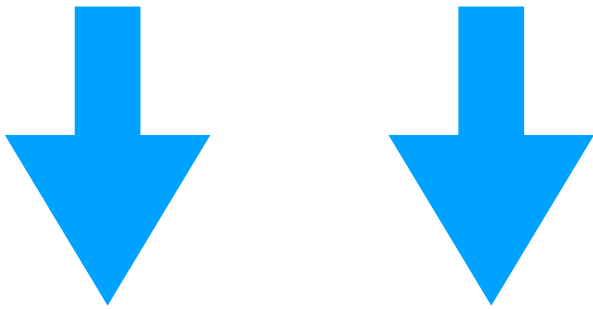
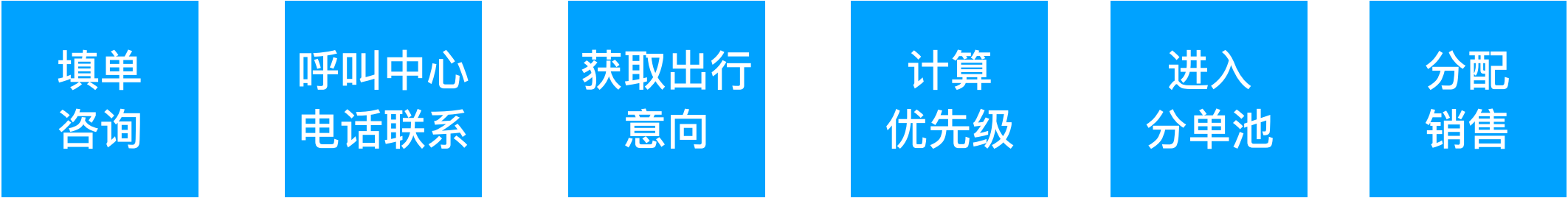
- 减少导流流失
- 提高销售签约率
- 提高售后服务效率
- 减少客户差评和赔付
- 提高微信沟通效率
- .....

# 减少导流流失

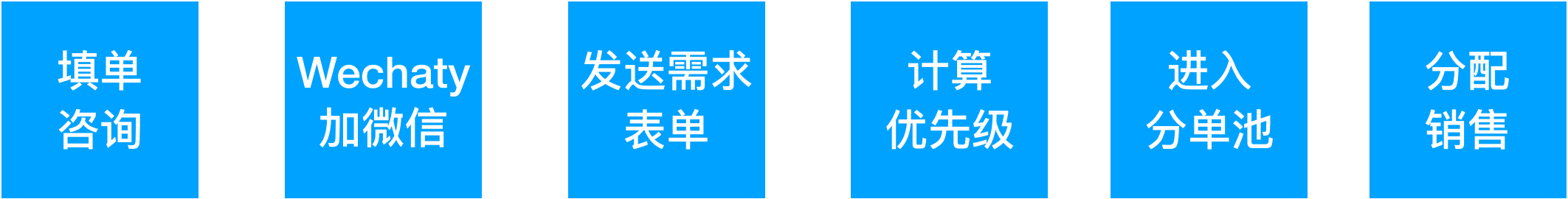
- 问题：客人提交咨询后半天都无人联系，再次联系时客人已经选择了别家
- 期望：所有客人填单后都能够及时联系，减少本阶段流失
- 思路：通过 Wechaty 主动添加客人微信，收集意向需求，计算优先级，分配销售人员
- 成果：呼叫中心提效40%（有些渠道拿不到手机号）

# 减少导流流失


原来



现在



# 减少导流流失



无二之旅·定制旅行

不用跟团  
不做攻略  
不花冤枉钱

新西兰

18600248771

免费咨询

# 减少导流流失





# 减少导流流失

2019年7月11日 17:31

你已添加了无二之旅-小秘书2，现在可以开始聊天了。



您好，我是无二之旅的客服小秘书。正在给您安排专业的客户经理，还请您耐心等待一下哦。这会儿可以先把您的想法通过下面的「旅行需求清单」告诉我们，这样更好地针对您的需求进行定制



## 无二之旅需求清单

如果有场独一无二的旅行，你想什么时候出发？



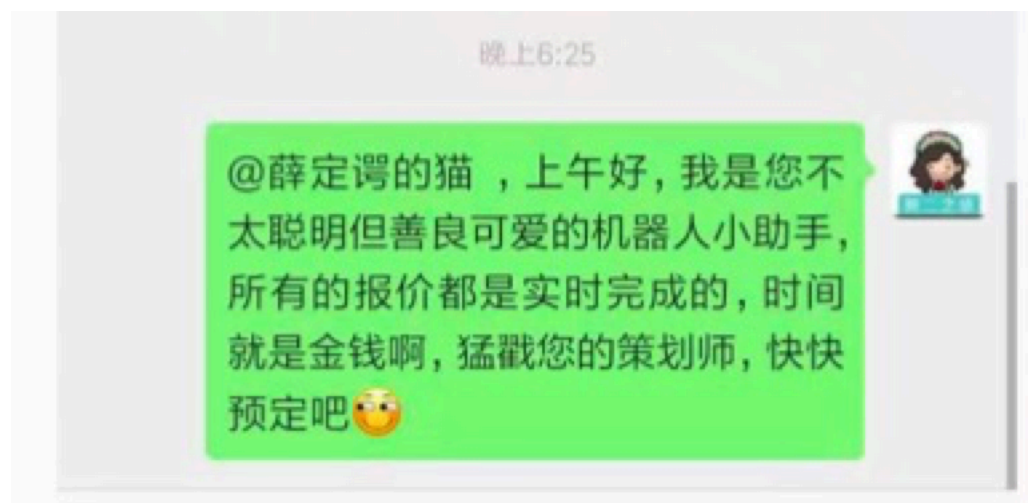
# 提高销售签约率

- 问题：有的销售人员转化率高，有的销售人员转化率低
- 期望：不求个个都是销冠，但希望提高平均值水平
- 思路：梳理高转化率人员的销售沟通策略，利用 Wechaty 进行消息推送
- 成果：销售签约率提高5.69%

# 提高销售签约率

规则id	条件	内容	触发时间	创建人	最后一次修改人
1	来源（全部）&阶段跳转时间（前1个工作日）&当前阶段（需求沟通）当前交易（处理中）	上午好，我是您不太聪明但善良可爱的机器人小助手，之前咱们策划师有在跟您沟通本次旅行，您有没有其他的想法、问题可以提出来哦～🤗			
2	来源（全部）&阶段跳转时间（前3个工作日）&当前阶段（需求沟通）当前交易（处理中）	我是您的机器人小助手，欢迎提出您对旅行的想法，比如某一个城市或景点是我必须要去的...对您的任何需求，在合理的情况下策划师都可以帮您设计到方案中～🤗			
3	来源（全部）&阶段跳转时间（前5个工作日）&当前阶段（需求沟通）当前交易（处理中）	我是您的机器人小助手，欢迎提出您对旅行的想法，比如某一个城市或景点是我必须要去的...对您的任何需求，在合理的情况下策划师都可以帮您设计到方案中～🤗			
4	来源（全部）&阶段跳转时间（前1个工作日）&当前阶段（方案讨论）当前交易（处理中）	我是您的机器人小助手，如果您还需要调整城市、景点、活动等，您可以在群里发送您的想法，策划师都可以帮您安排的。方案修改好确定方案没有问题后，可以让策划师给您出整体价格~ 您预订后期我们将在您出行期间为您位置电子路书和纸质路书，出行期间完全不用担心导航问题哦。🤗			
5	来源（全部）&阶段跳转时间（前3个工作日）&当前阶段（方案讨论）当前交易（处理中）	我是您的机器人小助手，行程需要尽快定下来，航班每天都在发生着价格的变化，现在刚好还有合适的资源可以匹配，越早订越便宜哦，您可以联系策划师给您核算价格 🤗			
6	来源（全部）&阶段跳转时间（前5个工作日）&当前阶段（方案讨论）当前交易（处理中）	上午好🤗 行程需要尽快定下来，因为是自由行出行，后期一对一的顾问还会给您沟通预定后的各种细节工作，您需要留有足够的时间才会万事俱备坐等出行哦～			

# 提高销售签约率



# 提高销售签约率

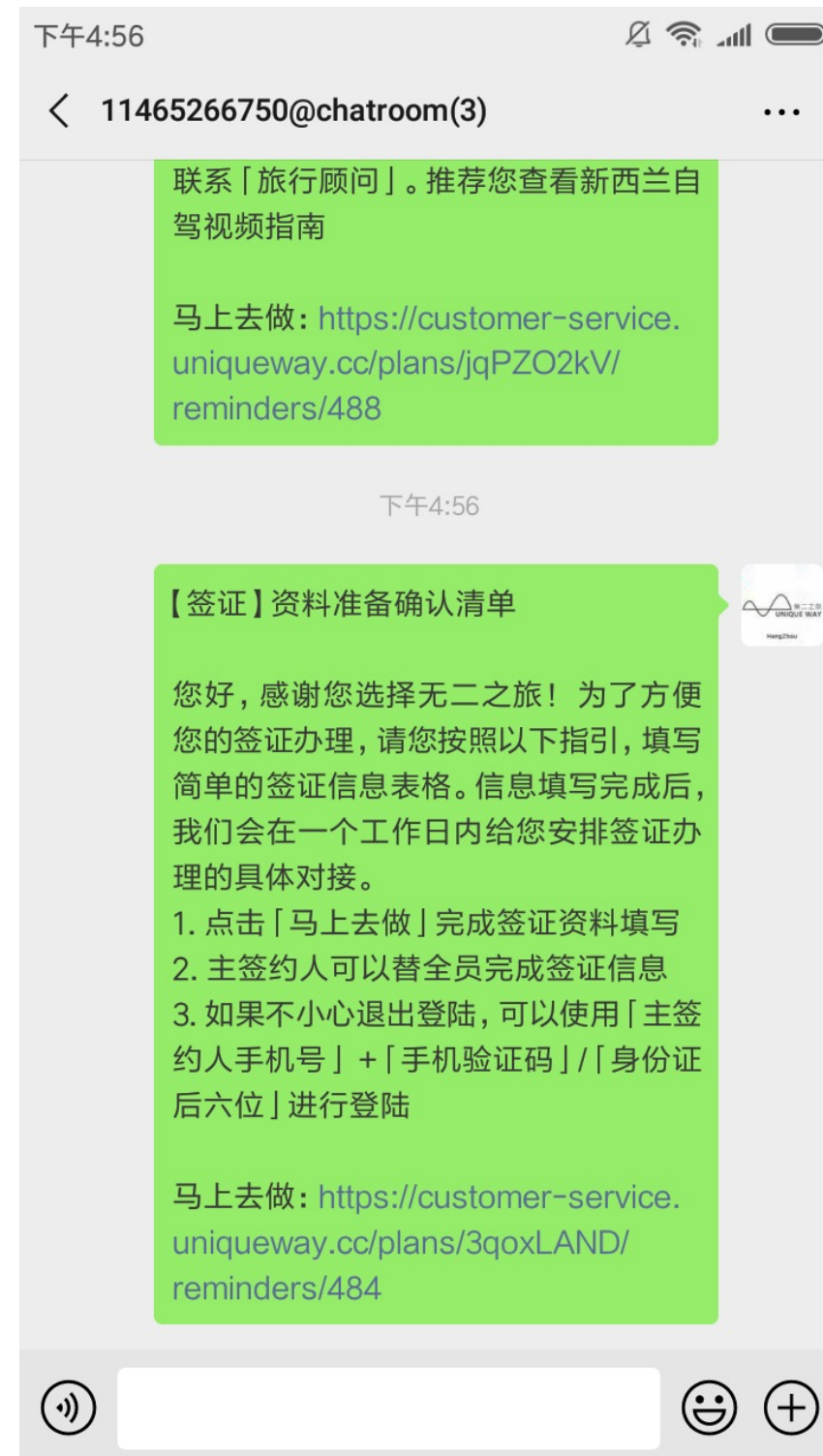
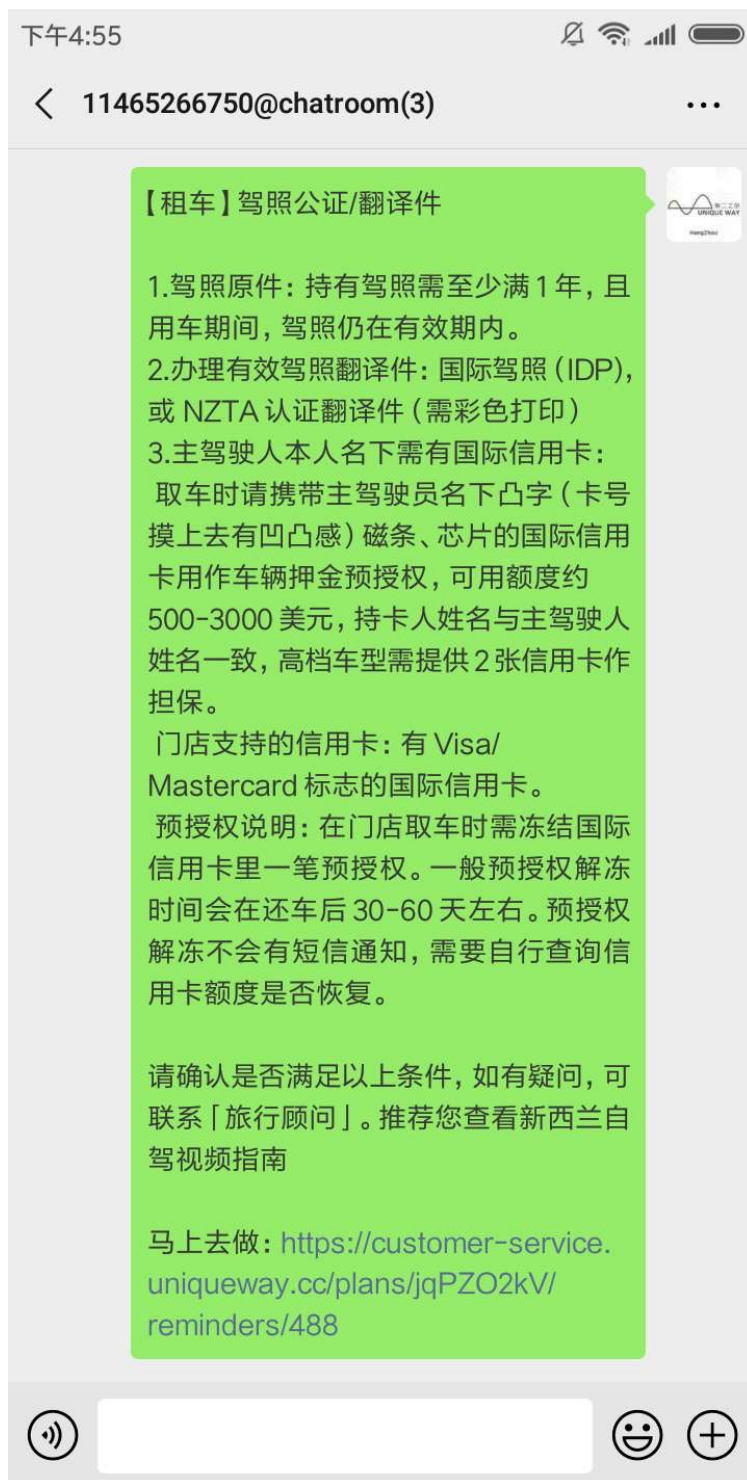
发送失败的回访消息请客户经理自行回访

交易号	客户经理	阶段状态	回访消息	消息状态	消息发送失败/取消原因	计划回访时间	客户是否回复
286228	冉柳娜	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	留一下吧
286230	吴柯薇	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	我不太了解应该去哪里。你们...
286231	王芳	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	暂无
286232	费佳琳	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	今天才碰面准备商量呢 现在看...
286235	徐鑫滢	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	取消发送	暂无/客户经理不上班	2019-12-31 11:30	暂无
286239	冉柳娜	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	暂无
286253	张廷宇	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	取消发送	暂无/交易已取消	2019-12-31 11:30	暂无
285952	赵唯懿	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	暂无
285858	罗雪梅	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送失败	交易未绑定/暂无	2019-12-31 11:30	暂无
286262	吴柯薇	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	暂无
286274	费佳琳	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	暂无
285978	刘雯婧	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	取消发送	暂无/交易已取消	2019-12-31 11:30	暂无
285898	彭旭	需求沟通	我是您的机器人小助手，欢迎...	发送成功	暂无/暂无	2019-12-31 11:30	不好意思，已经选择其它更合...

# 提高售后服务效率

- 问题：客户签约后到出现前有大量体力性工作，如：收集签证材料、货币兑换，目的地介绍等、特定地点注意事项、气候天气温度提醒等
- 期望：售后人员应该做更有价值的事，重复的工作给机器做
- 思路：整理这些重复工作，结合客户数据和行程数据将通过 Wechaty 做消息推送和收集
- 成果：售后服务效率提升15.6%

# 提高售后服务效率





# 减少客户差评和赔付

- 问题：差评多，赔付率高
- 期望：降低差评、降低赔付率
- 思路：在客户爆炸前发现并解决
- 方案：基于百度AI做实时聊天内容的情感分析，及时发现并告知管理人员跟进了解情况，避免客户爆炸
- 成果：公开渠道差评下降45%



# 减少客户差评和赔付



# 减少客户差评和赔付

||| 服务管理 / 客户任务提醒

等待跟进

刘波 (139378) 0人于 至 出行 共10天

基本

初案&预算

收入

支出

预定

状态变更

评分

服务

客户任务提醒

备注

操作记录

聊天记录

APP控制

发送人

发送时间

发送内容

请选择

开始

-

结束

筛选

点击查看负面预警

赵静-1969

#	群名称	发送时间	发送人	发送内容
20	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:20:47	aa刘波	这样的处理事情方式严重差评
21	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:20:42	aa刘波	全差评
22	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:20:13	赵静	这个酒店我一定会给差评的，1、摁门铃好几遍没反应，2、里面像迷宫以一样，进来之后也没有任何的指示告诉我们如何乘坐电梯正常进出，包括我拿到房间房卡之后前台工作人员也没有任何提醒 3、wifi密码全凭口述，连写都不给写，（我请求他写下来，绝对是礼貌用语）这是我听的懂，要是听不懂的人呢？
23	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:14:42	薛定谔的猫	路线也不对，价格还那么贵，不给细则，你们这是欺骗消费者
24	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:14:25	薛定谔的猫	就是就是，什么玩意，我要去全网刷差评
25	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:11:50	赵静	你们这个方案 垃圾爆了
26	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:11:10	赵静	你们这是欺诈
27	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:10:59	赵静	才纳过闷来，原来是要这样
28	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:10:00	薛定谔的猫	你们就是骗子。我要给你们淘宝差评
29	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:09:11	薛定谔的猫	http://emoji.qpic.cn/wx_emoji/zCvjq392M4bMPCnGicqoK5GSwzquIKiakbLAI9wIKYf4S0ttvmGShFQQ/
30	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:08:54	赵静	http://emoji.qpic.cn/wx_emoji/ur7Qx3BEvncKpniaTfJOxRvh5bsUAibB2TU7Rxjia9iaRsUfWQA6wsS2o1oLLWox6mLM/
31	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:10:59	赵静	才纳过闷来，原来是要这样
32	190467-刘波-服务群	2019-07-29 16:10:00	薛定谔的猫	你们就是骗子，我要给你们淘宝差评

# 提高微信沟通效率

- 现状：大量时间花在微信沟通上，每天要无数次切换微信和内部系统
- 期望：提高沟通效率，减少来回切换
- 思路：打通PC端微信和内部系统
- 成果：
  - 智能推荐回复话术（基于百度UNIT和预设规则）
  - 实现自动关联微信对话和工单
  - 根据聊天内容分析成交意向

# 提高微信沟通效率

145154 (3)

2018年12月6日 15:45

你修改群名为 "145154"

15:27

你修改群名为 "109900"

15:27

你修改群名为 "145154"

145154

你修改群名为 "145154"

15:27

薛定谔的猫、木云

15:00

您好~我是马蜂窝认证商家...

15:27

你修改群名为 "145154"

18/11/22

李恺

付强

星期一

thanks for ding me

薛定谔的猫

星期一

[图片]

木云

薛定谔的猫、张晓明、许...

张晓明

发送(S)

当前交易

方案列表

知识库

设置

当前交易

话术

交易信息

主题 测试号 复制

方案号 145154

工单号

交易号 195237

来源 个人号 | 旅行君 | 日常

TODO 需求沟通

目的地 欧洲

国家 挪威 瑞典

出行日期 2019-01-19

天数 10

预算 50000

出行人员 青年夫妻

保存

计划任务列表

按照优先级从高到低

点击刷新一下

价格讨论

昨天已核价, 问客人价格合不合适

交易号 167754

(测试小号勿加 测试 测试 测试~~~)

备注: 测试切换用户

需求沟通

昨天已加微信, 问客人是否可以聊一下需求

交易号 197847

(测试账号 测试 测试 测试)

备注:

价格讨论

核价完成, 请给客人报价

交易号 194780

(测试小号勿加 测试 测试 测试 测试)

备注: 姚思文在方案[方案 142471]的备注中@了你: @客户经理完成核价的通知

# 提高微信沟通效率

服务小助手测试群25(3)

客人 A

Cus

旅游发票可以开了么

顾问

您的发票可在您行程结束并且完成结算后开出。因为在完成旅行全款费用支付后是有可能提出临时增加或退改个别旅行项目的，金额也是可能会发生变化，所以最终费用需要旅行结束后进行具体费用的结算和确认，发票会按照双方确认后的实际金额开具发票。

客人 A

Cus

合同会寄给我们吗？

客人 A

Cus

麻烦帮我看一下取消行程可以退多少钱

客人 A

Cus

我想再看一下我之前确认的方案

🗨️ 📁 ✂️ 🗨️

您的发票可在您行程结束并且完成结算后开出。因为在完成旅行全款费用支付后是有可能提出临时增加或退改个别旅行项目的，金额也是可能会发生变化，所以最终费用需要旅行结束后进行具体费用的结算和确认，发票会按照双方确认后的实际金额开具发票。

🔍 搜索你想知道的内容

热门搜索 瑞士滑雪 学生签证 瑞士可以在哪里滑雪?

话术

POI

关键词 (1)

为你找到了符合条件的1个结果

我什么时候能开发票?

您的发票可在您行程结束并且完成结算后开出。因为在完成旅行全款费用支付后是有可能提出临时增加或退改个别旅行项目的，金额也是可能会发生变化，所以最终费用需要旅行结束后进行具体费用的结算和确认，发票会按照双方确认后的实际金额开具发票。

发票

复制

**Q&A**