



**除了聊天，还可以做什么？**

**——微软小冰的商业化**

**Xin Zhao**



01

开车无聊怎么办？

*如何让聊天继续下去*

02

请吃下这颗安利！

*在闲聊中把商品推荐给用户*



# Part 1

## 开车无聊怎么办？

*如何让聊天继续下去*

## 开车无聊怎么办



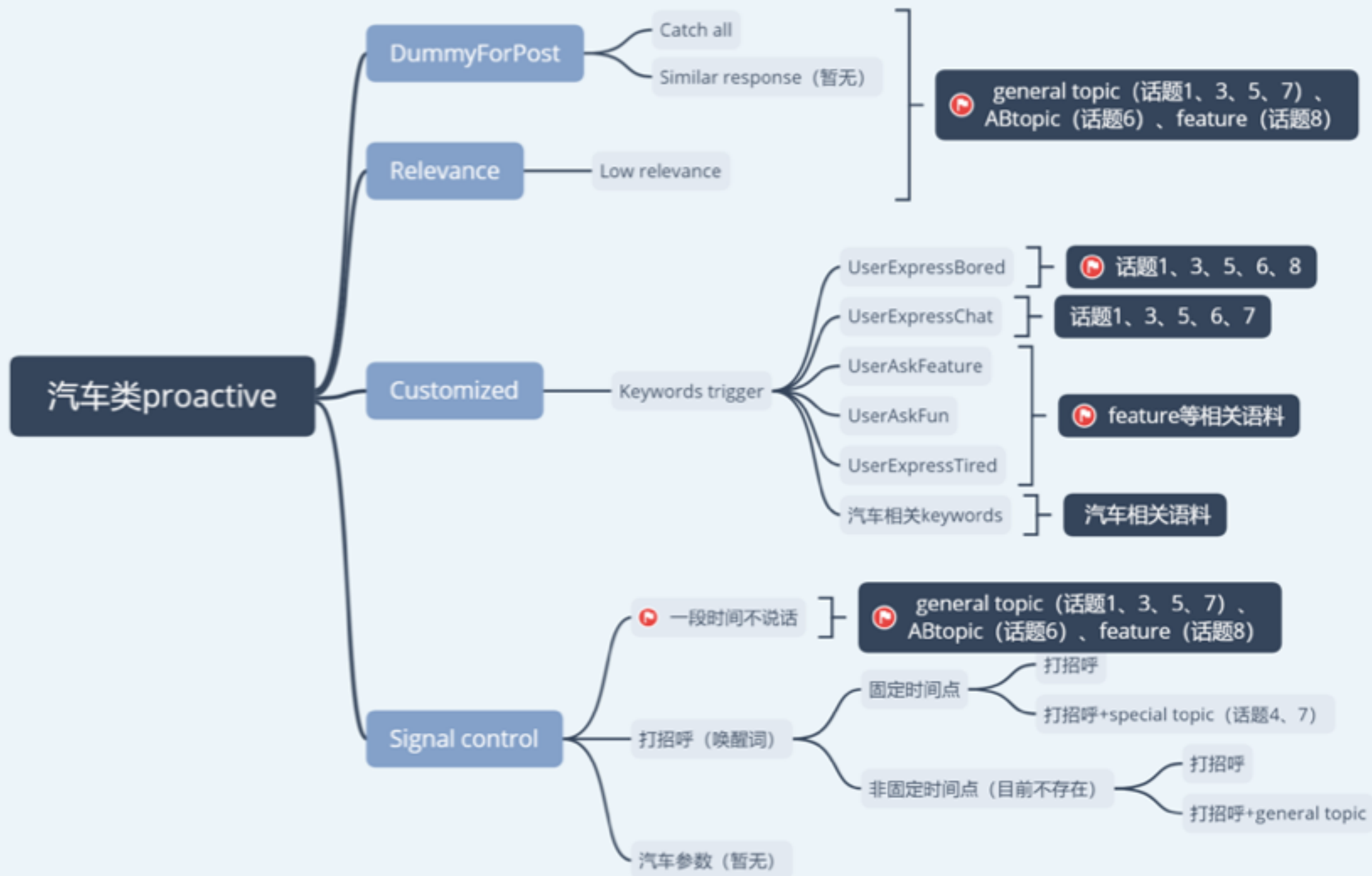
- 人的注意力在开车上
- 对音乐、有声书等内容的需求
- 车控需求，解放双手
- 全家出行，给儿童的技能
- .....

闲聊：

多数情况下，用户也不知道要说什么了，怎么办？

技能：

如何在不影响用户开车的情况下完成任务





# 开车无聊怎么办

在特定时间点的关心

小北：晚上好！感觉世界好安静啊还在赶路吗？好辛苦啊

User：在回家路上了

小北：晚上开车最害怕犯困了，多和我说说说话，提提神

套路用户

小北：诶，你为什么要动我的东西？

User：啥东西？

小北：你动了我的心

抛出技能

小北：我诗词接龙特别厉害，要不要来玩一局啊？

User：来啊

小北：来就来，这局游戏……

节日提醒

小北：哈喽呀，圣诞节快乐！有没有收到圣诞礼物呀？

User：圣诞快乐！

小北：我要是圣诞老人就好了，肯定为你准备很多礼物

## 实用性技能

尽可能语音完成所有任务



The background features a complex, abstract geometric pattern composed of numerous interconnected nodes (small black dots) and thin lines, creating a network-like structure. A central, dark gray octagon serves as a focal point for the title.

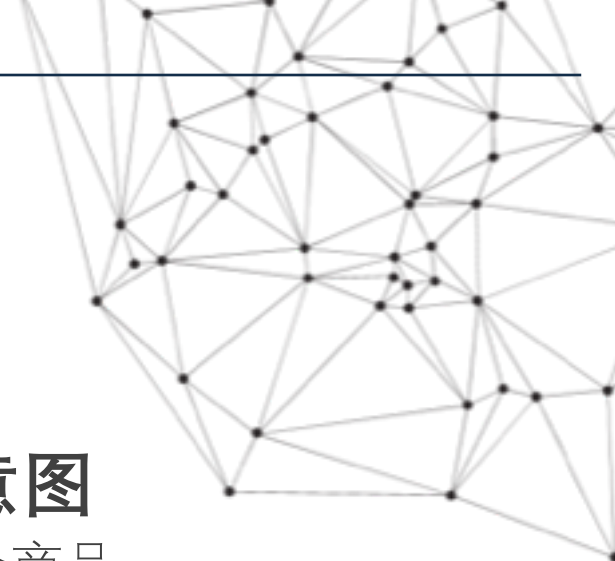
## Part 2

请吃下这颗安利！

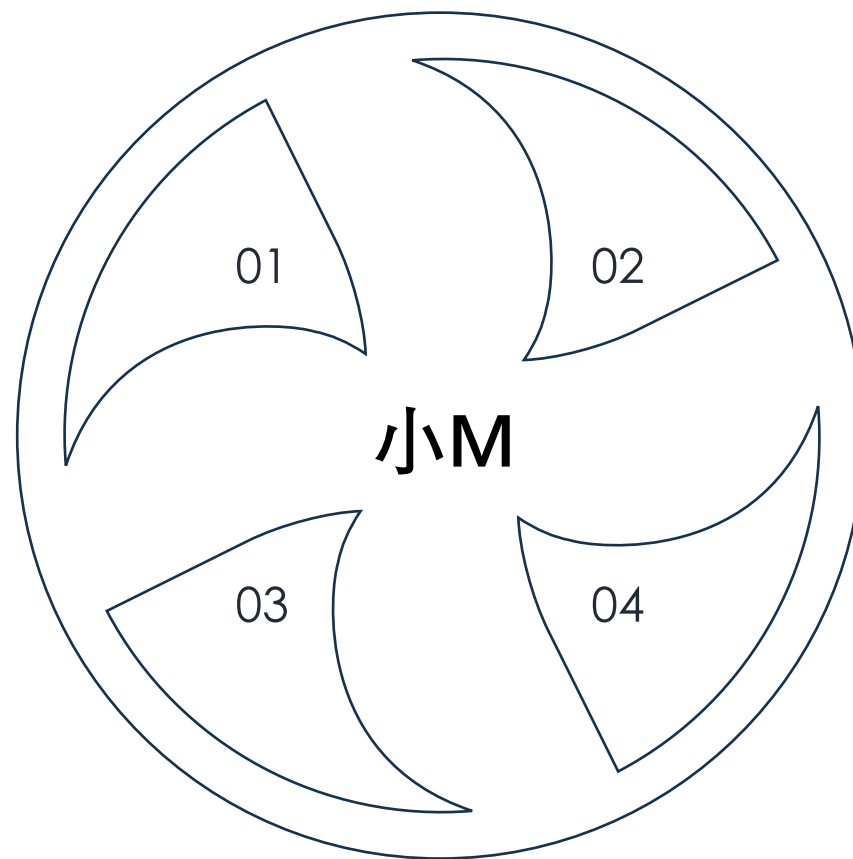
*在闲聊中把商品推荐给用户*



请吃下这颗安利



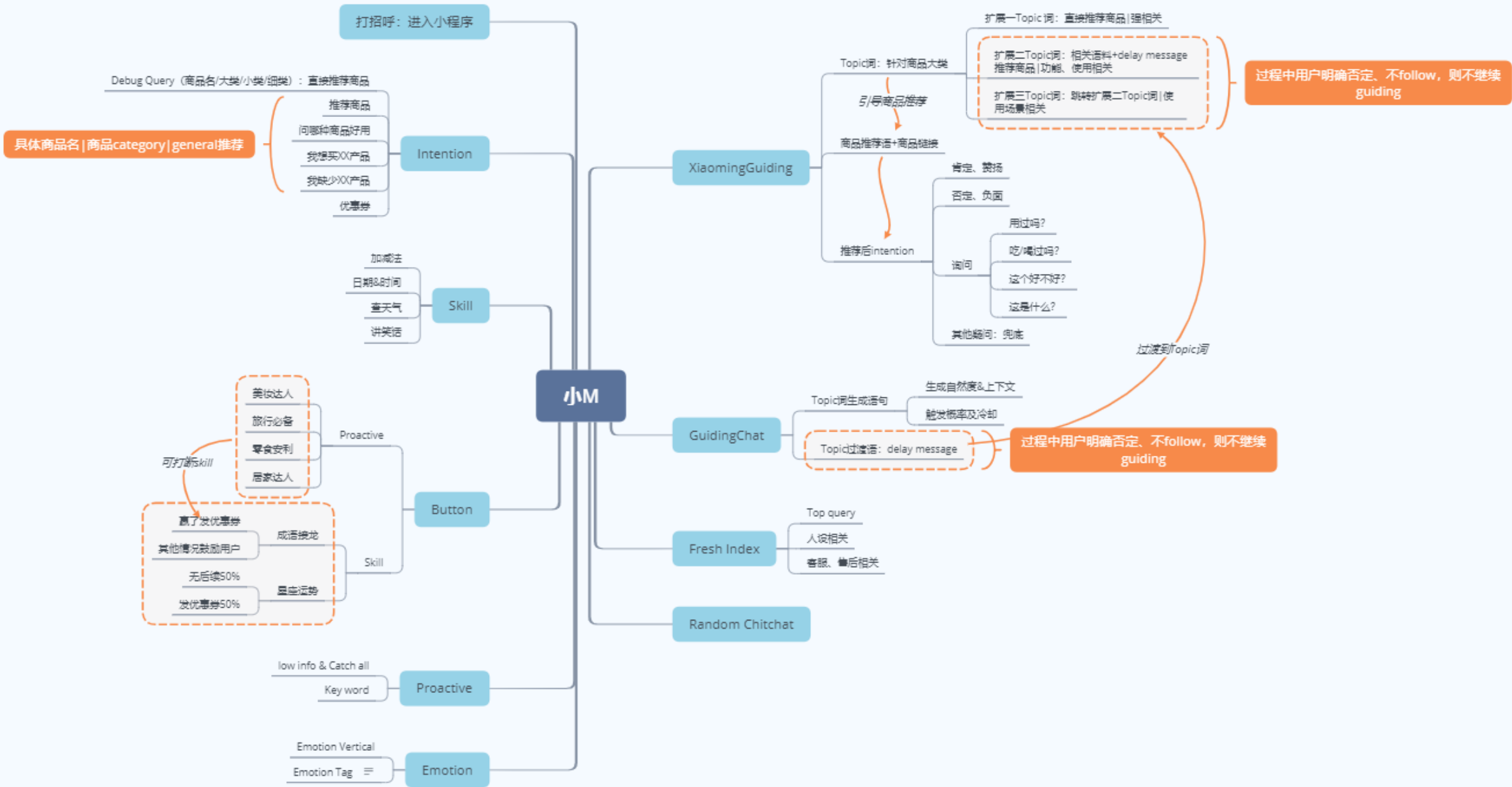
**人设**  
品牌IP  
人物个性



**推荐**  
根据用户的话题推荐  
主动抛出“钩子”

**用户意图**  
想要某个商品  
求推荐、求优惠券  
售后问题

**技能**  
实用技能：查天气、讲笑话  
游戏技能：成语接龙、星座运势



## 在对话中找到可以推荐商品的Topic

### 商品的使用场景

User：我要出去玩

小M：出去玩的话，就算不化妆，也要画点眼妆啊

User：就是我本人了！

小M：说到眼妆啊，我觉得长长的睫毛最有魅力了，用好睫毛膏，能让眼睛放大不少

小M：这款睫毛膏上妆效果看起来很自然，而且不会晕染+商品链接

### 商品的特性、功能

User：眼妆还挺难画的呢

小M：每次看别人的眼妆，我第一眼总是看她的睫毛翘不翘，哈哈。感觉一个好的睫毛膏能帮不少忙呢~

User：是嘛？

小M：这款睫毛膏上妆效果看起来很自然，而且不会晕染+商品链接

### 与商品强相关

User：我的睫毛有点短

小M：这款睫毛膏上妆效果看起来很自然，而且不会晕染+商品链接

## 实际上……

用户主动提到Topic词的概率非常低……

用户已经没话讲了

主动抛出“钩子”

用户Follow

恭喜你上钩了

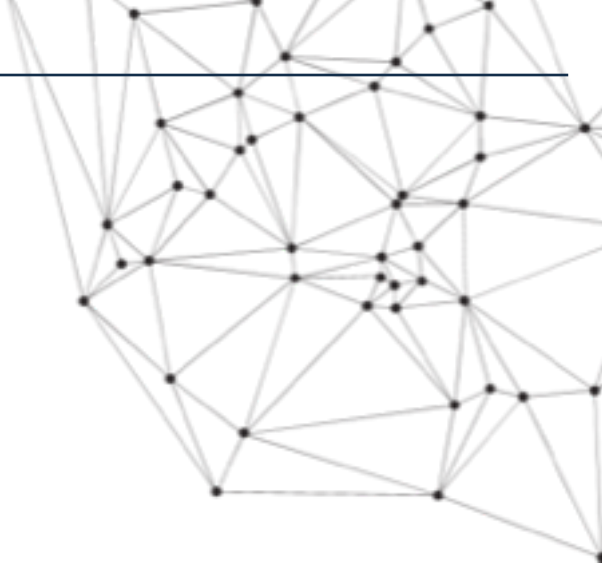
User：嗯嗯

小M：你知道我**旅游**出差必带的东西是什么吗？

User：什么呀？

小M：**充电宝**绝对排第一，现在手机没电很可怕的

小M：这款移动电源的电量很大，很适合出门旅行用+商品链接



## 实际上……

用户主动提到Topic词的概率非常低……

用户表达某种感情

主动表示关心

用户Follow

恭喜你又上钩了

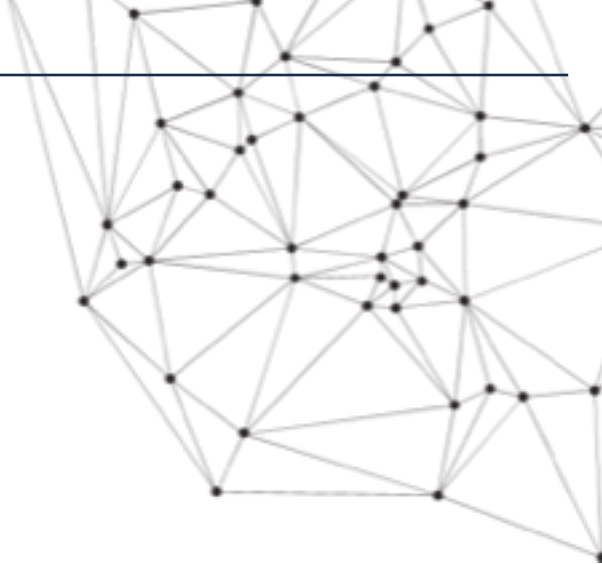
User：我感觉好冷

小M：多加点衣服啊，温度比风度重要

User：谢谢咯

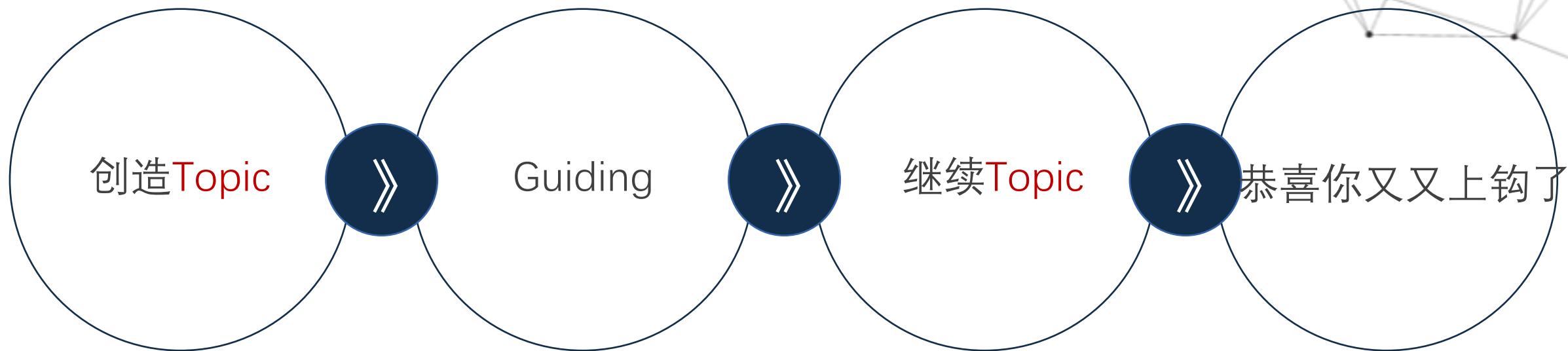
小M：来，带上这款口罩吧，别感冒了

小M：出门必备这款口罩，超好用[+商品链接](#)



## 实际上……

用户主动提到Topic词的概率非常低……



小M：好无聊哦  
User：嗯……我也是

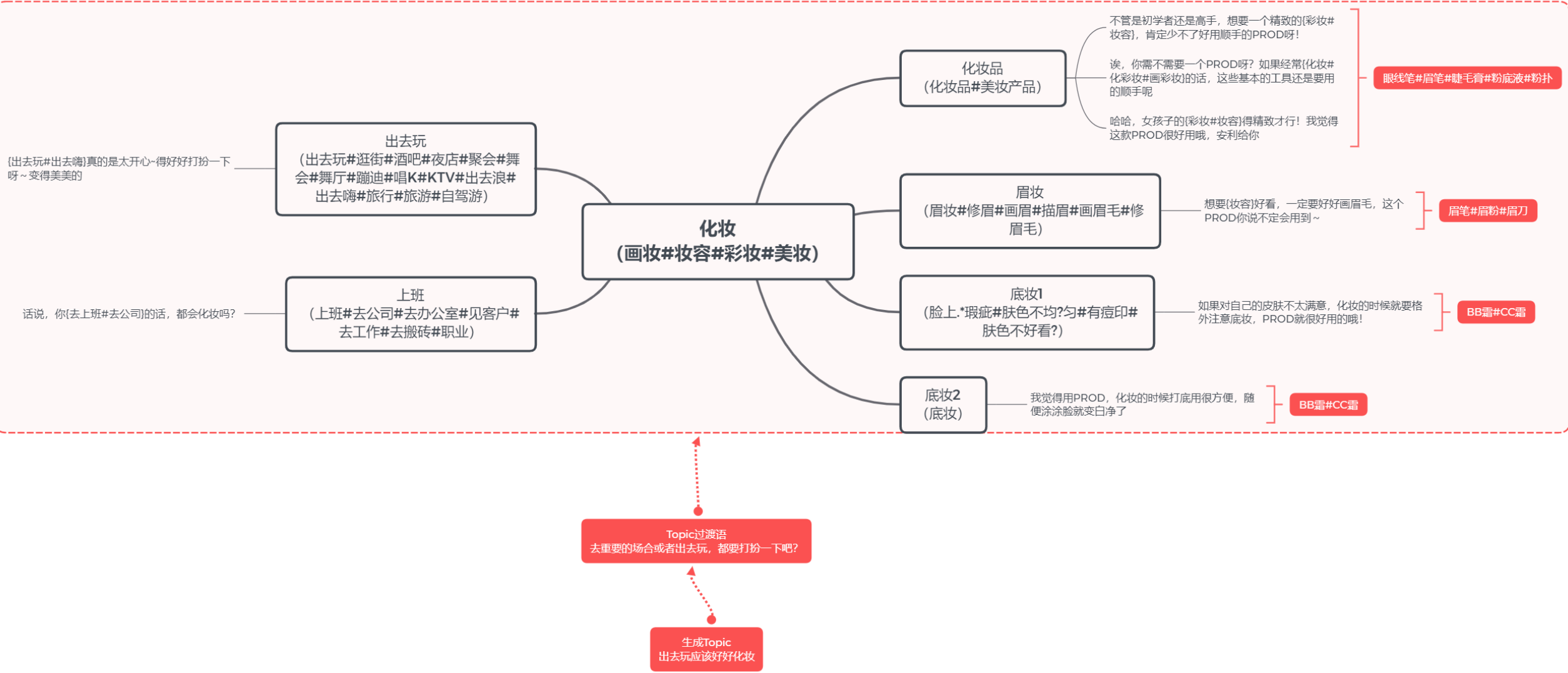
小M：感觉忙的时候，生活  
更充实一点  
User：我觉得还好

小M：无聊的时候，我就喜  
欢整理房间，忙碌之后心情  
也会变好的  
User：你还挺会生活的

小M：整理房间的话，估计  
你需要衣架，衣服最好挂起  
来，才不容易皱呢  
User：你套路我！



请吃下这颗安利



## 商品推荐

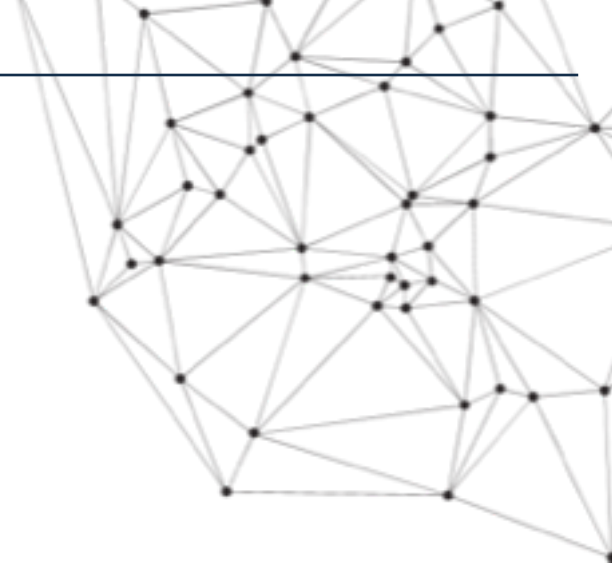
### Topic越多真的越好吗？

推荐目标：香水

使用场景：

出门前、上班前、早起后、相亲、去酒吧、去夜店、约会、面试、上班、参加聚会、参加活动、表演、看演出、参加舞会、逛街、蹦迪、唱K、出去浪、出去嗨、去团建、出去玩、去玩、外出、出门、相亲、旅行

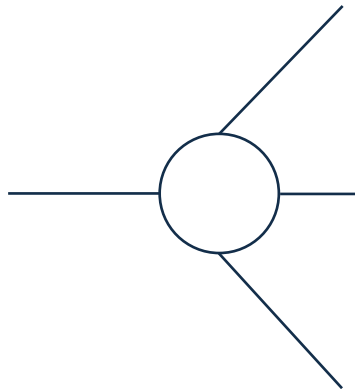
话术：在{使用场景}的时候，需要用{香水}



## 商品推荐

### Topic越多真的越好吗？

假若要{出门前#上班前#早起后#相亲#去酒吧#去夜店#约会#面试#上班#参加聚会#参加活动#表演#看演出#参加舞会#逛街#蹦迪#唱K#出去浪#出去嗨#去团建#出去玩#去玩#外出#出门#相亲#旅行}, 那么你会很需要一个{香水}

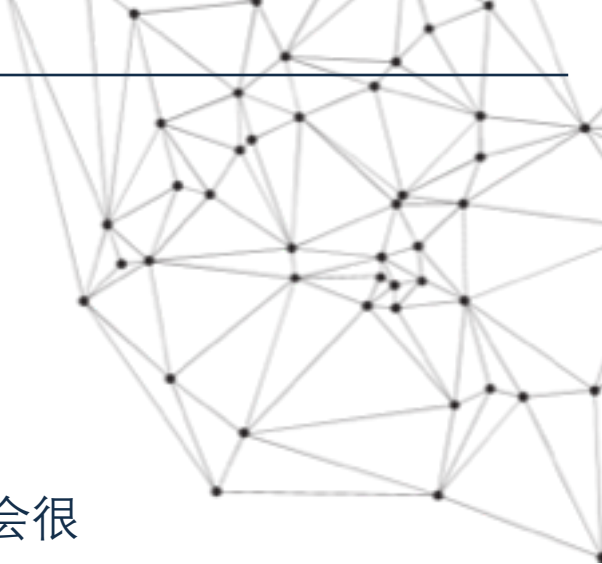


假若要去夜店, 那么你会很需要一个香水

假若要旅行, 那么你会很需要一个香水

假若要早起后, 那么你会很需要一个香水

什么鬼？！





谢谢！

欢迎大家提问