

CHAT BROADCAST

คู่มือการใช้เครื่องมือ กลุ่มแชทบรอดแคสต์

Rev: 14/02/2020

เนื้อหา

| หัวข้อในการอบรม | หน้า |
|-------------------------------------|------|
| 1 ทำความรู้จักกับ กลุ่มแฮทबरอดแอสต์ | 3 |
| 2 ขั้นตอนการใช้งาน | 5 |
| 3 คำแนะนำจาก Shopee | 15 |
| 4 คำถามที่พบบ่อย | 17 |

1. ทำความรู้จักกับ กลุ่มเซทบรอดแคสต์

—

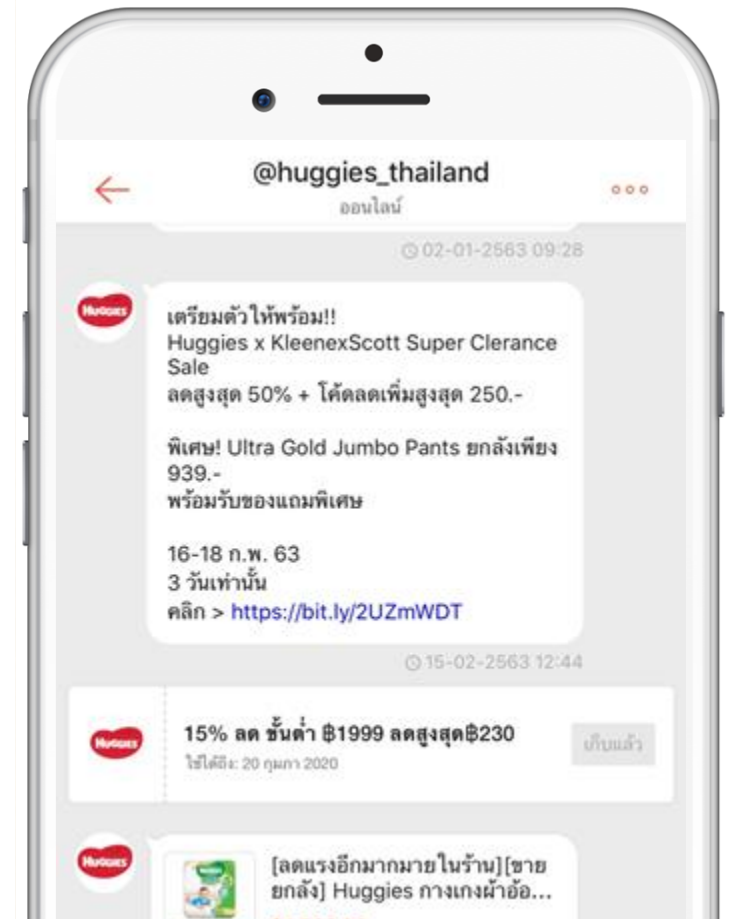
กลุ่มแชทบรอดแคสต์ คืออะไร

กลุ่มแชทบรอดแคสต์ เป็นเครื่องมือใน Seller Centre ที่ใช้สำหรับส่งมอบโค้ดส่วนลด ให้กับกลุ่มลูกค้าของท่านผ่านช่องทางแชท

สิ่งที่สามารถทำได้:

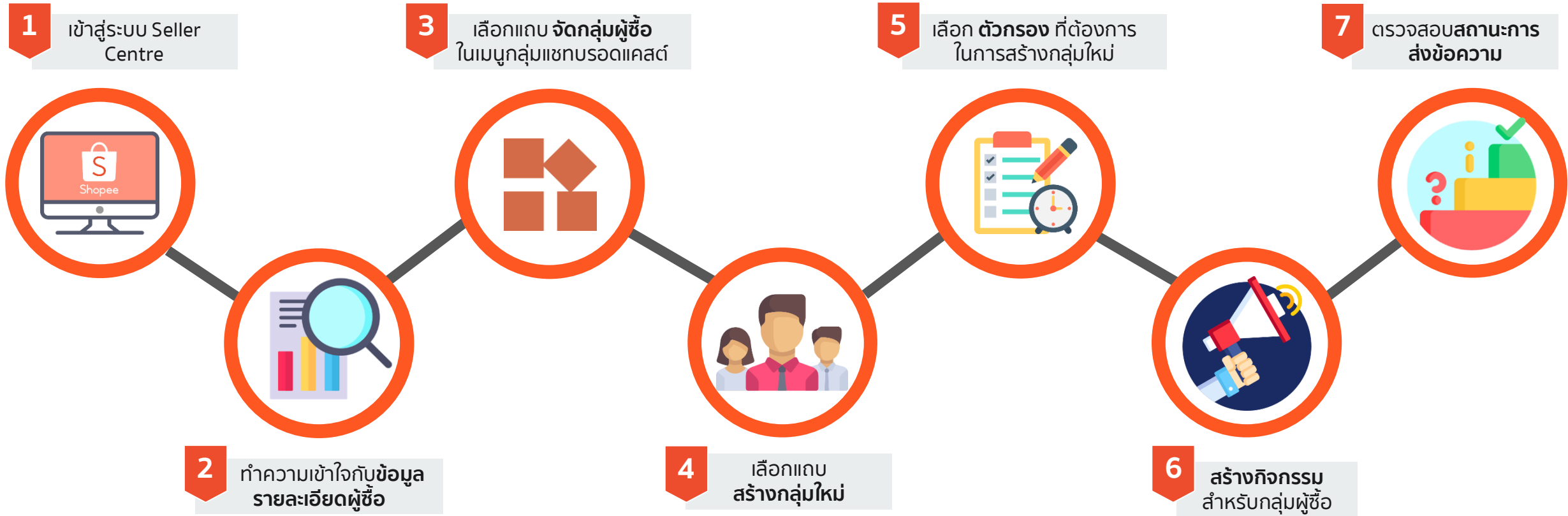
- ดูฐานข้อมูลผู้ซื้อที่มีประวัติการซื้อสินค้าในร้านของท่านได้ตามตัวกรองที่กำหนด
- จัดกลุ่มข้อมูลผู้ซื้อตามตัวกรองที่ท่านเลือกได้เอง
- ส่งข้อความพร้อมมอบโค้ดส่วนลดให้กับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการ

การเจาะกลุ่มลูกค้าพร้อมส่งมอบโปรโมชั่นพิเศษ เป็นวิธีที่สามารถเอาชนะใจลูกค้าและยังช่วยเพิ่มทั้งยอดเข้าชมสินค้าและยอดคำสั่งซื้ออย่างได้ผล

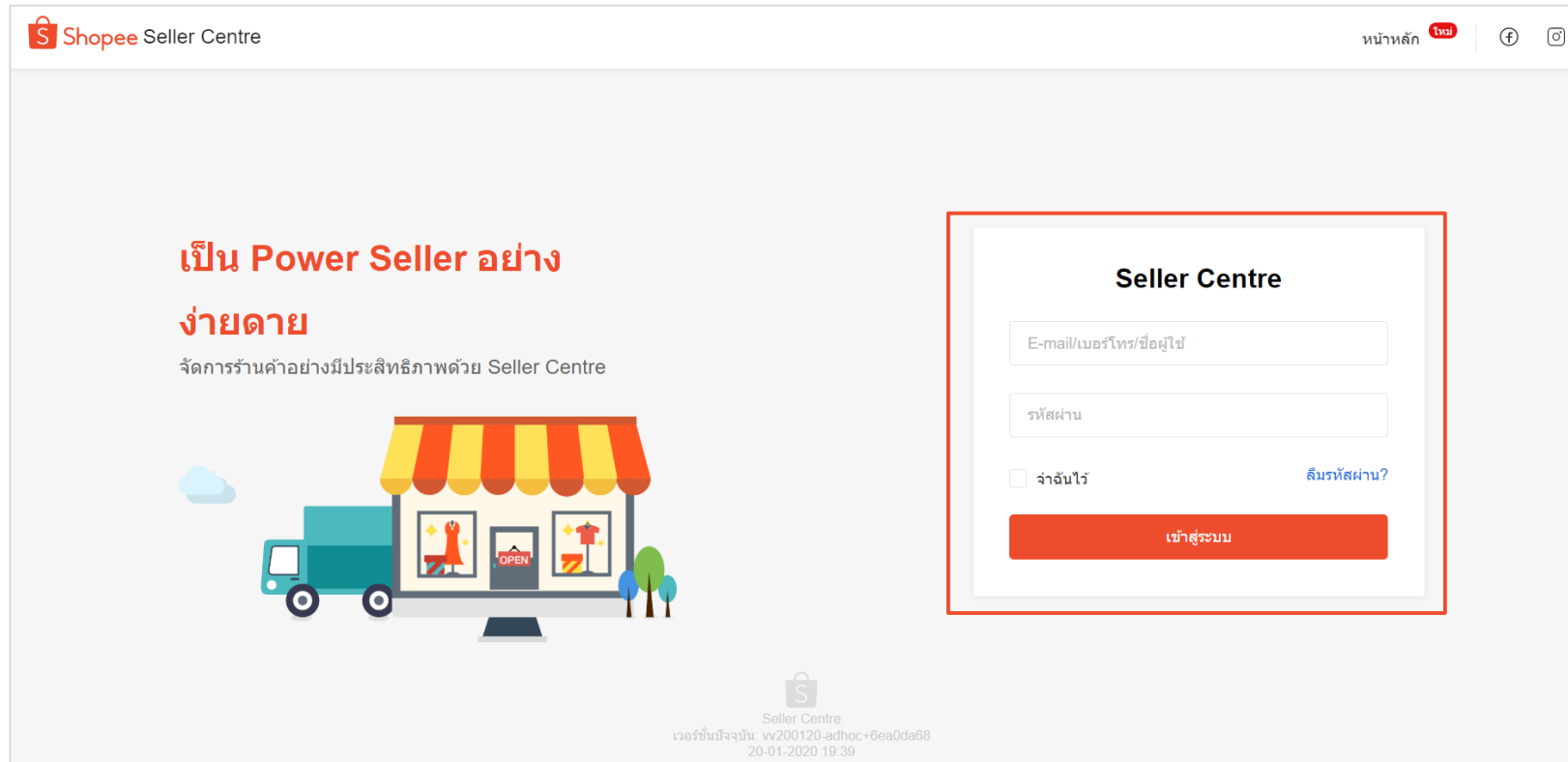


2. ขั้นตอนการใช้งาน



—



1. ล็อกอินเข้าสู่ Shopee Seller Centre



Shopee Seller Centre

หน้าหลัก  

เป็น Power Seller อย่าง
ง่ายดาย

จัดการร้านค้าอย่างมีประสิทธิภาพด้วย Seller Centre

Seller Centre

E-mail/เบอร์โทร/ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

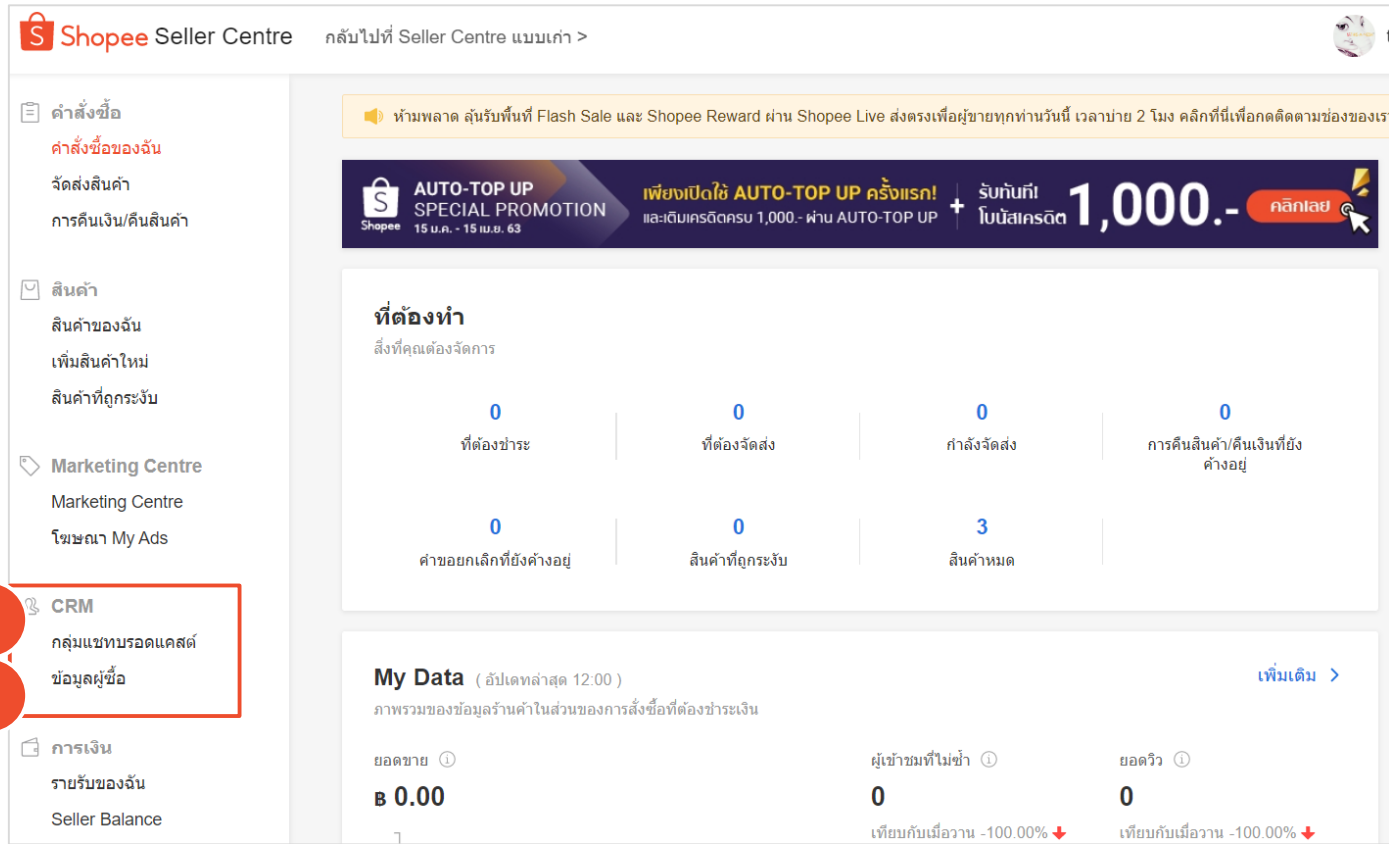
จำฉันไว้ [ลืมรหัสผ่าน?](#)

เข้าสู่ระบบ

Seller Centre
เวอร์ชันปัจจุบัน: vv200120-adhoc+6ea0da68
20-01-2020 19:39

ล็อกอินเข้าสู่ Seller Centre

2. เลือกเมนู กลุ่มแชทบรอดแคสต์



Shopee Seller Centre กลับไปที่ Seller Centre แบนเก่า >

ห้ามพลาด ลุ้นรับพื้นที่ Flash Sale และ Shopee Reward ผ่าน Shopee Live ส่งตรงเพื่อผู้ขายทุกท่านวันนี้ เวลาบ่าย 2 โมง คลิกที่นี่เพื่อติดตามช่องทางของเรา

AUTO-TOP UP SPECIAL PROMOTION
15 ม.ค. - 15 เม.ย. 63
เพียงเปิดใช้ AUTO-TOP UP ครั้งแรก! + รับทันที โบนัสเครดิต 1,000.-
และเติมเครดิตครบ 1,000.- ผ่าน AUTO-TOP UP โบนัสเครดิต

สิ่งที่ต้องทำ
สิ่งที่ต้องจัดการ

| | | | |
|-------------------------------|------------------------|------------------|--------------------------------------|
| 0 ที่ต้องชำระ | 0 ที่ต้องจัดส่ง | 0 กำลังจัดส่ง | 0 การคืนสินค้า/เงินที่ยังค้างอยู่ |
| 0 คำขอยกเลิกที่ยังค้างอยู่ | 0 สินค้าที่ถูกระงับ | 3 สินค้าหมด | |

My Data (อัปเดตล่าสุด 12:00) [เพิ่มเติม >](#)
ภาพรวมของข้อมูลร้านค้าในส่วนของการสั่งซื้อที่ต้องชำระเงิน

| | | |
|-------------------------|---|---|
| ยอดขาย B 0.00 | ผู้เข้าชมที่ไม่ซ้ำ 0 เทียบกับเมื่อวาน -100.00% ↓ | ยอดวิว 0 เทียบกับเมื่อวาน -100.00% ↓ |
|-------------------------|---|---|

- 1 เมนู กลุ่มแชทบรอดแคสต์ : สำหรับสร้างกลุ่มผู้ซื้อตามตัวกรองที่ท่านกำหนด และส่งข้อมูลส่วนลดไปยังกลุ่มที่ต้องการ
- 2 เมนู ข้อมูลผู้ซื้อ : สำหรับกรองข้อมูลผู้ซื้อ, จัดประเภท, และดูรายละเอียดผู้ซื้อเพิ่มเติม เพื่อคัดเลือกผู้ซื้อเข้ากลุ่มตามเงื่อนไขของท่าน

3. รายชื่อผู้ซื้อ – รู้จักผู้ซื้อของท่านให้มากขึ้นจากการตรวจสอบข้อมูลผู้ซื้อ

รายชื่อผู้ซื้อ
ดูรายชื่อของคุณ ตรวจสอบข้อมูลประวัติออนไลน์ของการทำธุรกรรมใน 720 วันที่ผ่านมา ข้อมูลจะอัปเดตทุกวันเวลา 00:00 น.

1


คำสั่งซื้อ - ยอดขาย - ยอดขายเฉลี่ย -

เวลาของคำสั่งซื้อแรก เวลาของคำสั่งซื้อล่าสุด เพศ

อัตราการยกเลิกคำสั่งซื้อ % - % อัตราการขอคืนสินค้า % - % คะแนนผู้ซื้อ

2 ค้นหา รีเซ็ต

ผู้ซื้อ (6)

| ชื่อผู้ใช้ | คำสั่งซื้อ <input type="text" value="1"/> | ยอดขาย <input type="text" value="฿181"/> | ยอดขายเฉลี่ย <input type="text" value="฿181"/> | วันที่สั่งซื้อล่าสุด | ดำเนินการ |
|---|---|--|--|----------------------|---|
|  hanadressshop | 1 | ฿181 | ฿181 | 14-01-2020 17:06 | 3 <input type="button" value="รายละเอียดผู้ซื้อ"/> |

1 เมนู **รายชื่อผู้ซื้อ** : สามารถเรียกดูประวัติข้อมูลผู้ซื้อในร้านของท่านได้ตาม **ตัวเลือก** ที่ท่านกำหนด ได้แก่

- คำสั่งซื้อ, ยอดขาย, ยอดขายเฉลี่ย, เวลาของคำสั่งซื้อแรก, เวลาของคำสั่งซื้อล่าสุด, เพศ, อัตราการยกเลิกคำสั่งซื้อ, อัตราการขอคืนสินค้า, คะแนนผู้ซื้อ

2 คลิก **ค้นหา** เพื่อดูรายชื่อผู้ซื้อที่ตรงตามตัวเลือกที่กำหนด

3 คลิก **รายละเอียดผู้ซื้อ** เพื่อดูข้อมูล คะแนนผู้ซื้อ, อัตราการขอคืนเงิน/คืนสินค้า, และ คำสั่งซื้อ

4. จัดกลุ่มผู้ซื้อ – เลือกได้ทั้งกลุ่มแนะนำ หรือ สร้างกลุ่มใหม่เอง

จัดกลุ่มผู้ซื้อ
ดูแลกลุ่มผู้ซื้อที่คุณสร้างและจัดแคมเปญสำหรับพวกเขา

จำนวนข้อความที่ส่งได้ในสัปดาห์นี้ 9/9

กลุ่ม (1/10) 2 + สร้างกลุ่มใหม่

| ชื่อกลุ่ม | ตัวกรอง | สมาชิก | เวลาที่สร้าง | กิจกรรม | ดำเนินการ |
|---|--|--------|---------------------|---------|--|
| 1 ● กลุ่มแนะนำ | ยอดขาย: ผู้ซื้อที่มียอดขายสูงสุด 10% แรก | 9 | 02-04-2020 12:26:19 | 0 | สร้างกิจกรรม รายละเอียดกลุ่มผู้ซื้อ |

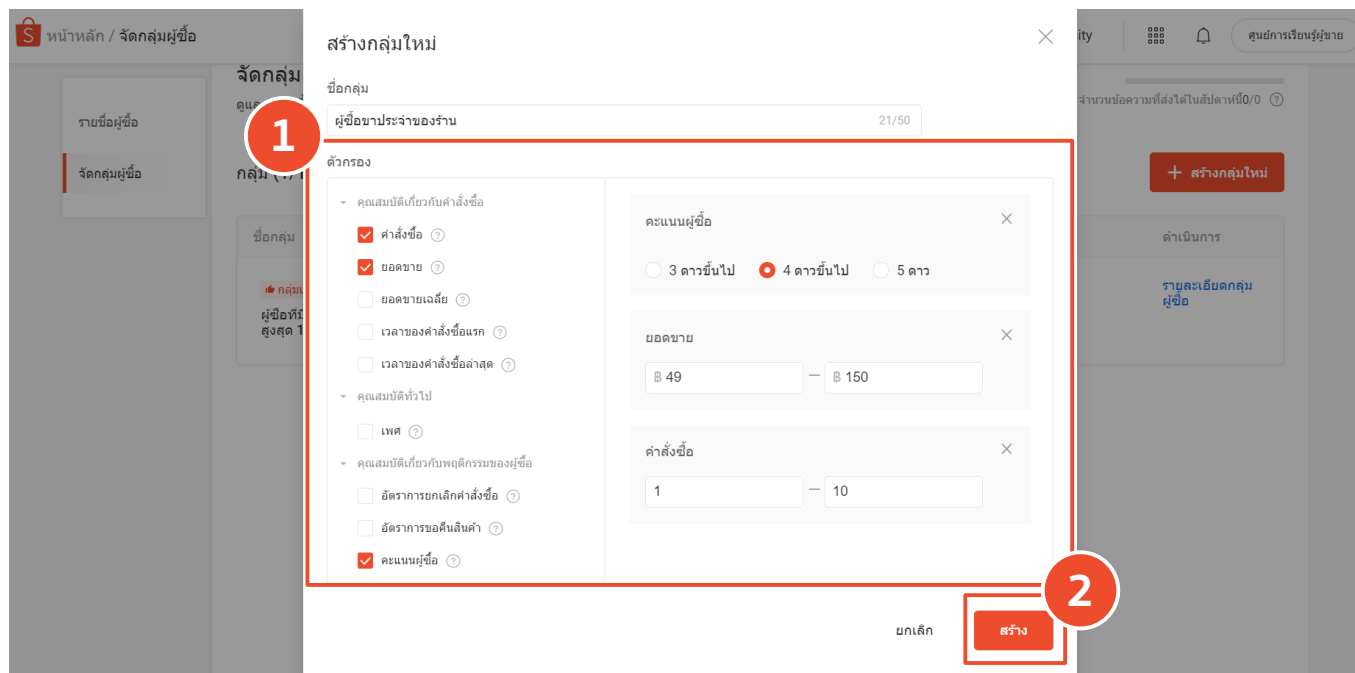
ผู้ซื้อที่มียอดขายสูงสุด 10% แรก

ดูแลกลุ่มผู้ซื้อของคุณในหน้านี้ คุณสามารถสร้างกลุ่มใหม่และสร้างแคมเปญที่เฉพาะเจาะจงกลุ่มนั้นได้

[เข้าใจแล้ว](#)

- 1 ในหน้า **กลุ่ม** จะแสดงข้อมูลทั้งกลุ่มแนะนำ และ กลุ่มที่สร้างไว้
- 2 สามารถสร้างกลุ่มใหม่ได้ โดยคลิกที่ปุ่ม **'สร้างกลุ่มใหม่'**

5. จัดกลุ่มผู้ซื้อ – สร้างกลุ่มใหม่ตามตัวเลือกที่ท่านกำหนด



- 1 เลือกตัวกรอง และกำหนดคุณสมบัติ เพื่อสร้างกลุ่มใหม่ตามที่ท่านต้องการ
 - คุณสมบัติเกี่ยวกับคำสั่งซื้อ
 - คำสั่งซื้อ, ยอดขาย, ยอดขายเฉลี่ย, เวลาของคำสั่งซื้อแรก, เวลาของคำสั่งซื้อล่าสุด
 - คุณสมบัติทั่วไป
 - IWF
 - คุณสมบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ซื้อ
 - อัตราการยกเลิกคำสั่งซื้อ, อัตราการขอคืนสินค้า, คะแนนผู้ซื้อ

- 2 สร้างกลุ่ม โดยกดปุ่ม 'สร้าง'

6. สร้างกิจกรรม

สร้างกิจกรรม รูปตัวอย่าง

⚠️ เพื่อไม่ให้รบกวนเวลาพักผ่อนของผู้ซื้อ กิจกรรมจะต้องเริ่มระหว่าง 08:00 - 22:00 น.

1 20201311114 🔗

คำสั่งซื้อ: 2~3 ยอดขายเฉลี่ย: ฿ 1,000,000~มากที่สุด เพศ: หญิง

สมาชิกกลุ่ม 3 (ส่งข้อความไปหาผู้ซื้อได้มากที่สุด 17 คน) 🔗

* ชื่อประกาศ 0 / 50

* ข้อความ 93/500

* ประเภทของประกาศ โค้ดส่วนลด สินค้า

* โค้ดส่วนลด

สินค้า

* เวลาประกาศ ประกาศทันที ตั้งเวลาประกาศล่วงหน้า 🔗

3

1 เมื่อสร้างกลุ่มผู้ซื้อแล้ว ให้เลือกกลุ่มที่ต้องการเพื่อ **สร้างกิจกรรม** :

- **ชื่อประกาศ** : ใส่ชื่อกิจกรรม
- **ข้อความ** : ระบุข้อความที่ต้องการส่ง
- **ประเภทของประกาศ** : เลือกประเภทข้อความที่ส่ง
- **เพิ่มโค้ดส่วนลด หรือ สินค้า**
 - คลิก 'เพิ่มโค้ดส่วนลด' เพื่อเลือกจากโค้ดส่วนลดที่มีอยู่ (หากต้องการสร้างโค้ดส่วนลดใหม่ ดูในสไลด์ถัดไป)
 - คลิก 'เพิ่มสินค้า' เพื่อส่งข้อมูลสินค้าพร้อมข้อความ

2 **เวลาประกาศ** โดยเลือก 'ประกาศทันที' หรือ 'ตั้งเวลาประกาศล่วงหน้า'

3 **ส่งข้อความ** โดยคลิก 'ส่ง'

7. สร้างโค้ดส่วนลดสำหรับมือถือบรอดแคสต์

1

สร้างโค้ดส่วนลดร้านค้า

ข้อมูลโค้ดส่วนลด

ชื่อโค้ดส่วนลด

โค้ดส่วนลด
กรุณาใส่ A-Z, 0-9; สูงสุด 5 ตัวอักษร
 โค้ดส่วนลดของคุณคือ: NATT

ประเภทโค้ดส่วนลด ส่วนลด Coins Cashback

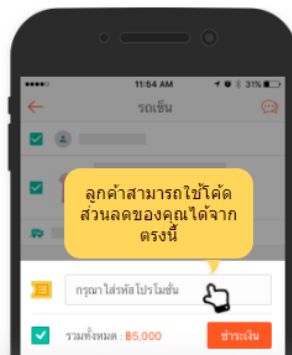
ประเภทส่วนลด | จำนวน

ราคาขั้นต่ำ

ระยะเวลาที่ใช้ได้

จำนวนโค้ดส่วนลด

(จำนวนโค้ดส่วนลดที่สามารถเก็บได้ทั้งหมด)



(สูงสุด 10,000 โค้ด หมายเหตุ: ระบบของ Shopee จะจำกัดการใช้โค้ด 1 ครั้ง/คน/เครื่อง โดยอัตโนมัติ)

1

ในส่วน **สร้างโค้ดส่วนลดร้านค้า** ใส่รายละเอียดโค้ดส่วนลดที่ต้องการ

- ชื่อโค้ดส่วนลด/โค้ดส่วนลด
- ประเภทโค้ดส่วนลด (ส่วนลด / Coins Cashback)
- ประเภทส่วนลด
- ราคาขั้นต่ำ
- ระยะเวลาที่ใช้ได้ (เวลาเริ่ม - เวลาจบ)
- จำนวนโค้ดส่วนลด

2

ในส่วน **แสดงโค้ดส่วนลดนี้ที่** คลิกเลือก 'ไม่แสดง' เพื่อใช้สำหรับการส่งในมือถือบรอดแคสต์เท่านั้น

2

แสดงโค้ดส่วนลดนี้ที่

แสดงในทุกหน้า หน้าชำระเงินสำเร็จ ไม่แสดง

โค้ดส่วนลดนี้จะแสดงในหน้าร้านค้า, หน้ารายละเอียดสินค้า และหน้ารถเข็น

8. ตรวจสอบสถานะการส่งข้อความ

รายละเอียดกลุ่มผู้ซื้อ

Top 10% buyers of sales
 ยอดขาย: Top 10% buyers of sales
 สมาชิกกลุ่ม 3 (ส่งข้อความไปหาผู้ซื้อได้มากที่สุด 14 คน) ⓘ

ประวัติกิจกรรม (11) + สร้างกิจกรรม

| ชื่อกิจกรรม | เวลาประกาศ | จำนวนผู้รับที่คาดหวัง | จำนวนผู้รับจริง | สถานะ | ดำเนินการ |
|--------------|------------------|-----------------------|-----------------|-----------|--|
| Test | 02-12-2020 15:50 | 3 | 0 | เตรียมส่ง | รายละเอียดโค้ดส่วนลด ยกเลิก |
| 2.2 pre hype | 01-31-2020 11:17 | 3 | 3 | ส่งแล้ว | รายละเอียดโค้ดส่วนลด รายละเอียดสินค้า |
| 2.2 cashbacl | 01-30-2020 18:24 | 3 | 3 | ส่งแล้ว | รายละเอียดโค้ดส่วนลด รายละเอียดสินค้า |
| fddddd | 01-28-2020 17:40 | 3 | 0 | กำลังส่ง | รายละเอียดโค้ดส่วนลด |

1 คลิกที่ รายละเอียดกลุ่มผู้ซื้อ ในแถบ 'จัดกลุ่มผู้ซื้อ' เพื่อตรวจสอบสถานะการส่งข้อความ

- กำลังส่ง
- ส่งแล้ว
- เตรียมส่ง
- ยกเลิก

2 หากต้องการหยุดการตั้งเวลาส่งล่วงหน้า (สถานะจะขึ้นว่า 'เตรียมส่ง') คลิก ยกเลิก > เลือก ยืนยัน

โปรดทราบ

คุณแน่ใจหรือไม่ว่าจะยกเลิกประกาศนี้
 หากยกเลิก คุณจะไม่สามารถดำเนินการใด ๆ กับประกาศนี้ได้อีก และจะ
 ได้รับเครดิตประกาศคืน

ยกเลิก ยืนยัน

Seller Tips!



สามารถยกเลิกได้เฉพาะข้อความที่อยู่ในสถานะ 'เตรียมส่ง' เท่านั้น
 ไม่สามารถยกเลิกข้อความในสถานะ 'กำลังส่ง' หรือ 'ส่งแล้ว' ได้

3. คำแนะนำจาก Shopee

—

สิ่งที่ควรทำ



มอบส่วนลดที่ดึงดูดใจเพื่อเพิ่มอัตราการซื้อสินค้า

- ยอดขั้นต่ำที่กำหนดในการใช้ส่วนลด ควรสูงกว่า ยอดขายโดยเฉลี่ยเล็กน้อย เพื่อเพิ่มยอดคำสั่งซื้อของ ทุกสินค้า และเพิ่มยอดขายในร้านของท่านด้วย
- หากท่านกำหนดส่วนลดที่น้อยเกินไป หรือยอดสั่งซื้อขั้นต่ำสูงเกินไป อาจส่งผลให้ผู้ซื้อไม่สนใจที่จะใช้ส่วนลดนั้น
- กำหนดจำนวนการให้ส่วนลด โดยพิจารณาจาก จำนวนลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของท่าน



ใช้ตัวกรองด้านพฤติกรรมลูกค้า เพื่อกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เช่น คำสั่งซื้อ, ยอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์, ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

- ให้ส่วนลดที่ต่างกันไปในแต่ละกลุ่มผู้ซื้อ เพื่อประเมินผลตอบรับของผู้ซื้อแต่ละกลุ่ม

สิ่งที่ไม่ควรทำ



ไม่ควรส่งข้อความซ้ำๆหาผู้ซื้อเป็นประจำทุกวัน เพราะอาจทำให้เกิดความรำคาญและไม่ตอบสนองต่อแชทของท่าน



ไม่ใช่ข้อความหยาบคาย



ไม่ควรละเลยการตอบแชทของลูกค้า

Seller Tips!



การตอบแชทลูกค้าเพื่อสร้างการให้บริการที่ดีแก่ผู้ซื้อ เป็นวิธีที่สามารถเพิ่มยอดคำสั่งซื้อ และสร้างความไว้วางใจกับลูกค้าได้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ [อัตราการตอบแชท](#)

4. คำถามที่พบบ่อย

—

การส่งข้อความถึงผู้ซื้อด้วยเครื่องมือบรอดแคสต์

Q: ร้านค้าสามารถส่งข้อความถึงลูกค้ากลุ่มใดได้บ้าง?

A: สามารถส่งข้อความไปยังลูกค้าทุกคนที่เคยมีประวัติการซื้อสินค้าในร้านค้าของท่าน

Q: หากส่งข้อความไปยังลูกค้าแล้ว สามารถที่จะยกเลิกการส่งในภายหลังได้หรือไม่?

A: ข้อความที่ส่งจากบรอดแคสต์ไปแล้ว จะไม่สามารถยกเลิกการส่งได้

Q: ทำไมจำนวนผู้ซื้อที่ได้รับข้อความกับจำนวนผู้ซื้อในกลุ่มถึงไม่เท่ากัน?

A: เนื่องจากท่านสามารถส่งข้อความไปยังผู้ซื้อได้วันละ 1 ข้อความ/ท่าน ดังนั้นผู้ซื้อที่ได้รับข้อความไปแล้ว หรือผู้ซื้อที่ไม่มีความเคลื่อนไหวใน Shopee รวมทั้งผู้ซื้อที่ถูกระงับบัญชีจะไม่ได้รับข้อความอื่นๆอีกภายในวันนั้น จึงส่งผลให้จำนวนผู้ซื้อที่ได้รับข้อความไม่เท่ากับจำนวนผู้ซื้อในกลุ่ม

Q: ทำไมตัวเลขจำนวนผู้ซื้อในกลุ่มถึงมีการเปลี่ยนแปลง?

A: เนื่องจากจำนวนตัวเลขของผู้ซื้อจะมีการอัปเดตรายวัน หากผู้ซื้อรายใหม่ที่เพิ่งทำรายการซื้อสินค้าในร้านของท่านมีคุณสมบัติครบตามที่กำหนดจะถูกเพิ่มเข้ากลุ่มโดยอัตโนมัติ

Q: ทำไมบางครั้งถึงไม่สามารถสร้างกลุ่มเพิ่มได้?

A: เนื่องจากมีการจำกัดโควตาของกลุ่มที่สร้างได้ หากท่านต้องการสร้างกลุ่มเพิ่ม สามารถลบกลุ่มที่ไม่ได้ใช้งานออกและสร้างกลุ่มใหม่แทนได้

Q: จำนวนผู้ซื้อที่เพิ่มเข้ากลุ่มได้มีจำนวนสูงสุดเท่าไร?

A: จำนวนผู้ซื้อที่เพิ่มเข้ามาในกลุ่ม สามารถเพิ่มได้อย่างไม่มีกำหนด โดยจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่ท่านได้กำหนดไว้ในตอนแรก ไม่สามารถเพิ่มหรือลบผู้ซื้อออกจากกลุ่มเองได้

- มีคำถามอะไร สอบถาม Guru ของเราได้เลย





ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการขายของท่านได้ที่ ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย [Seller Education Hub]:

<http://seller.shopee.co.th/edu>