

НЕДЕЛЯ 3 • ПЕРВЫЙ КЛИЕНТ ЗА НЕДЕЛЮ

База в мессенджерах и ИИ-ПОМОЩНИК

В прошлом уроке вы собрали базу почт. Теперь ставим второй сбор — в мессенджере, и превращаем его в помощника, который отвечает за вас.

 Второй дом вашей базы Отвечает, пока вы спите

ЗАЧЕМ ВАМ ЭТОТ УРОК

У базы два дома: почта и мессенджер

СПИКЕР

Маргарита

место под видео при монтаже

Почта — прошлый урок

Доходит до всех, даже до тех, кто не сидит в мессенджерах

Живёт долго: письмо находят поиском и через месяц

Подходит для длинного: разбора, инструкции, истории

Мессенджер — этот урок

Читают почти сразу, часто в первые минуты

Человек может ответить, и начинается разговор

И главное: здесь за вас может отвечать помощник

Это не выбор «или-или»: один и тот же человек оставляет почту и подписывается на бота

ЧТО ВЫ СДЕЛАЕТЕ

Три шага: от базы к помощнику

СПИКЕР

Маргарита*место под видео при монтаже***1**

Выберете, где собирать вторую базу

Шесть мессенджеров и соцсетей: где работает, что ограничено, с чего начать именно вам.

2

Соберёте бота, который собирает контакты

Он знакомится, отдаёт обещанное и оставляет человека у вас. Код пишет Клод, вы проверяете своими глазами.

3

Превратите бота в помощника

Что он делает сам, в какой момент зовёт вас, что записывает в вашу базу и как узнать о поломке раньше клиентов.

ЧАСТЬ 1

Где ещё живёт ваша база

Шесть площадок. У каждой своя география и свои ограничения — выбираем не по моде, а по тому, где ваши люди.

Что где работает

СПИКЕР
Маргарита
место под видео при монтаже

Площадка	Где работает	Что учесть
Telegram	везде	Бот бесплатный, подключается за минуты. С него и начинаем
WhatsApp	нужен бизнес-аккаунт	Бот делается через бизнес-режим WhatsApp (Business API), подключение бесплатное. Ответы в первые сутки после сообщения человека бесплатны, письмо ему первым — за деньги
Instagram	международные	Нужно подтвердить, что вы бизнес (бизнес-верификация). В России — с оговоркой: Meta признана экстремистской
Facebook Messenger	международные	Нужна бизнес-страница. В России — та же оговорка
ВКонтакте	Россия и СНГ	Бот заводится свободно, подписку на сообщество проверяет сам. Международной аудитории почти нет
MAX	только Россия	Нужен верифицированный бизнес-аккаунт: физлицу бота не опубликовать

Meta Platforms Inc. признана экстремистской организацией и запрещена на территории Российской Федерации.

МАХ: своя площадка со своими правилами

Что умеет бот

Сообщения, каналы, файлы, кнопки — набор почти как в Telegram. Ваш бот может проверить, состоит ли человек в канале, если сделать его администратором.

Барьер на входе

Опубликовать бота можно только с верифицированного бизнес-аккаунта российской организации. Физическому лицу и нерезиденту доступ закрыт, обходных путей нет.

Кому имеет смысл

Тем, у кого есть статус и аудитория внутри России. Бот при этом живёт на российском сервере. Для клиентов за рубежом площадка не подходит совсем.

Площадка молодая, правила меняются: проверьте условия на своём аккаунте, прежде чем вкладываться

Первый помощник — всегда в Telegram

СПИКЕР

Маргарита

место под видео при монтаже

Работает у всех

И для России, и для клиентов за рубежом. Не нужно решать, какую аудиторию оставить без ответа.

Заводится быстро

Бот создаётся в самом Telegram, без проверок бизнеса и без ожидания одобрения.

Легко переносится

Сценарий, который вы напишете здесь, потом повторяется на других площадках почти без переделки.

Сначала один живой бот. Вторую площадку подключаем, когда первая приносит заявки

ЧАСТЬ 2

Бот, который собирает базу

Сначала выбираем, как собирать, потом смотрим на живой переписке, что бот говорит и в какой момент забирает контакт.

Конструктор или свой бот

Готовый конструктор

Собирается мышкой, первый сценарий — за вечер

Платите каждый месяц, пока бот работает

Бот и переписки живут на чужом сервере

Сценарий такой, какой предусмотрели в блоках

Свой бот через Клода

Код пишет Клод, вы объясняете словами, что нужно

Платите за свой сервер и ключ модели,
без абонплаты за бота

Переписки и контакты лежат у вас

Любой сценарий: сверить оплату, заглянуть в вашу
таблицу, позвать вас

Внутри конструктора те же методы мессенджера. Вы платите за обёртку

Вот что вы говорите Клоду

«Сделай телеграм-бота. Здравается, даёт ссылку на мою политику, отвечает на вопросы из файла. Спрашивают про скидку или возврат, зовёт меня. Всё складывай в таблицу»

Обычными словами

Ни строчки кода. Вы описываете поведение, как объяснили бы помощнику-человеку.

Дальше он спросит сам

Где взять ключ бота, куда его положить, какой файл с ответами. Вы отвечаете по одному вопросу.

И бот отвечает клиентам

Первую версию видно в тот же вечер. Дальше вы её правите теми же обычными фразами.

Где живут мозги бота

Пока открыт Клод

Бот отвечает, только пока у вас открыт Клод. Закрыли его, и бот замолчал. Годится, чтобы попробовать за вечер.

На сервере, со своим КЛЮЧОМ

Бот живёт на сервере и сам обращается к модели по вашему ключу. Отвечает круглосуточно, даже когда вы не за работой. Это рабочий вариант.

Совсем без ИИ

Кнопки, готовые ответы и сообщения по расписанию. Ключ не нужен, денег не тратит. Но шаг в сторону от сценария, и бот не понимает.

Начните с первого, чтобы увидеть, как это работает. Живой бот для клиентов делаем вторым способом

Живой разговор с ботом

СПИКЕР
Маргарита
место под видео при монтаже

М

Ваш помощник

отвечает сразу

1

Здравствуйте! Я помощник Анны. Отвечу на вопросы и запишу вас на встречу.
Чтобы записать вас, мне нужно сохранить имя и контакт.
Как я с ними обращаюсь, написано в [политике обработки данных](#).

Согласен, продолжаем

2

Сколько стоит разбор?

3

Разбор идёт час, в конце вы уходите с планом на ближайший месяц. Стоимость и свободные даты — на странице записи.
Хотите, отправлю ссылку и напомню за день?

Да, отправьте

5

Готово, вот [ссылка на запись](#). Оставьте почту, пришлю напоминание и материалы к встрече.

- 1

Приветствие

Кто вы, зачем нужны данные, ссылка на политику и кнопка согласия.
Человек нажимает сам, это и есть его согласие.
- 2

Живой вопрос

Человек пишет своими словами. Бот должен понимать формулировки, а не только кнопки.
- 3

Ответ вашими словами

Коротко, по делу и всегда с предложением следующего шага.
- 4

Согласие

Человек сам сказал «да». Дальше можно писать ему без ощущения навязчивости.
- 5

Контакт

Переписка заканчивается почтой или записью. Иначе разговор был вежливым, но пустым.

Одна политика на всё сразу

✓ Как правильно

Берём политику с сайта, отдельную для бота не делаем

Человек пришёл сразу в бота: согласие берём кнопкой, бот записывает дату нажатия

Человек пришёл через форму на сайте: согласие уже дано там, в боте повторять не нужно

В политике перечисляем каналы: сайт, канал, бот

Данные россиян храним на российском сервере: это 152-ФЗ

✗ Так делать не надо

Писать вторую политику специально для бота: два документа начнут противоречить друг другу

Считать согласием то, что человек просто продолжил переписку

Собирать телефоны и почты, нигде не предупредив об этом

Хранить переписку и контакты в случайных файлах где придётся

ЧАСТЬ 3

Чтобы работало без вас

Что бот делает сам, где начинается ваша работа и что делать, если он замолчал.

Три работы, которые бот делает за вас

Отвечает на вопросы

Что входит, сколько идёт, кому подойдёт. Берёт ответы из ваших файлов, а не придумывает на ходу.

Отдаёт и записывает

Присылает материалы, даёт ссылку на запись, напоминает о встрече за день. Это он делает круглосуточно.

Передаёт вам

Как только речь заходит про деньги, сомнения или личную ситуацию — зовёт вас и предупреждает человека, что вы ответите.

Чего бот не знает — он не выдумывает, а зовёт вас. Это правило пишем в него первым

Что бот записывает в вашу базу

СПИКЕР

Маргарита*место под видео при монтаже*

Что сохраняем на каждого

Имя и способ связи, который человек сам оставил

Откуда пришёл человек и по какой ссылке

Что спрашивал и что забрал

Дата последнего разговора

Зачем это вам

Видно, какой ролик приводит людей, а какой просто набирает просмотры

Можно написать не всем подряд, а тем, кто спрашивал про конкретное

База лежит у вас файлом, а не только внутри мессенджера

Раз в неделю выгружайте базу бота в таблицу — так она не пропадёт вместе с площадкой

Один бот в разных местах дела

Встречает новых

Отдаёт обещанное из ролика и оставляет контакт у вас.

Доводит до разговора

Отвечает про условия, записывает на встречу, зовёт вас к готовым.

Помогает тем, кто купил

Выдаёт доступы и отвечает на «у меня не открывается».

Работает на вас

Сводка за неделю, напоминания о встречах. Клиенты его не видят.

Устроены одинаково: база знаний, сценарий, канал. Отличаются тем, с кем говорят

Откуда бот знает, из какого ролика человек

Своя ссылка на каждый источник

К ссылке на бота дописывается хвостик с названием: один для ролика про витрину, другой для видео на YouTube, третий для шапки профиля

Человек этого не замечает, а бот при первом сообщении видит, откуда пришли

Что это даёт

Видно, какой ролик приводит людей, а какой просто набирает просмотры

Понятно, какая площадка ваша, а на какую не стоит тратить силы

Можно написать отдельно тем, кто пришёл за конкретной темой

Называйте метки понятно и сразу: через месяц «ссылка-2» уже ничего вам не скажет

Считаем путь, а не просмотры

СПИКЕР

Маргарита*место под видео при монтаже*

Пришли в бота

Сколько человек нажали «Начать» по каждой метке.



Забрали обещанное

Дошли до подарка или нет. Здесь видно, поняли ли первое сообщение.



Ответили боту

Вступили в разговор. Если тут провал, вопрос бота не цепляет.



Написали про работу

Главная цифра. Остальные нужны, чтобы понять, где теряете до неё.

Где это смотреть

Раз в неделю просите Клода свести базу бота в таблицу по источникам: одна строка на метку, четыре колонки по шагам.

Что с этим делать

Где отваливается больше всего, то и чините. Какая метка даёт заявки, туда и вкладывайте силы.

У каждой площадки своё окно

СПИКЕР
Маргарита
место под видео при монтаже

Площадка	Что открывает разговор	Сколько у вас есть времени
Telegram	Человек нажал «Начать» у бота	без ограничений Пишите когда нужно, но не каждый день: за спам блокируют
ВКонтакте	Человек написал сам или разрешил сообщения	только с разрешения Зато потом пишете когда нужно
Instagram	Человек написал вам в директ	24 часа Дальше только живой человек, до недели
WhatsApp	Человек написал вам	24 часа Позже — платным шаблоном
Facebook	Человек написал вам	24 часа Те же правила, что у Instagram

Руками из приложения писать можно всегда. Автоматизировать нельзя

Заготовленные сообщения уходят без вас

Цепочка после подписки

То же, что цепочка писем из прошлого урока, только в мессенджере: подарок сразу, дальше по одному сообщению в пару дней. Пишете один раз, работает месяцами.

Напоминания

За день до встречи и за час до неё. Меньше тех, кто забыл и не пришёл, и вам не нужно писать каждому руками.

Ответ на событие

Оплатил — прислал доступ. Забрал подарок, но пропал — через два дня спросил, как дела с задачей.

Письмо по всей базе бота

Как рассылка по почте, только здесь читают почти сразу. Правила те же: пишем, когда есть что сказать, и даём отписаться.

Молчащий бот хуже, чем его отсутствие

СПИКЕР

Маргарита*место под видео при монтаже*

Проверка

Сервер сам раз в час пишет боту тестовое сообщение и ждёт ответа. Настраивается один раз, через Клода.

Сигнал вам

Ответа нет — вам приходит сообщение в личку. Вы узнаете о поломке раньше клиентов.

Ручная страховка

В закреплённом сообщении всегда живой контакт: «Если бот молчит — напишите сюда».

Раз в неделю пишите своему боту сами, как обычный человек, и читайте его ответы

Бот не решает вопросы про деньги

СПИКЕР

Маргарита*место под видео при монтаже*

Не даёт скидок

Скидка, рассрочка, особые условия — только через вас. Иначе придётся выполнять то, что вы не обещали.

Не решает возвраты

На такие сообщения бот отвечает одной фразой и передаёт человеку. Это разговор, где важен живой голос.

Не хранит платёжные данные

Номера карт и паспортные данные в переписке не собираем. Для оплаты — ссылка на сайт.

ЧЕК-ЛИСТ

Проверьте своего помощника

СПИКЕР

Маргарита*место под видео при монтаже*

- ☐ Бот отвечает на **живой вопрос**, а не только на кнопки
- ☐ В приветствии есть **ссылка на политику**, и она открывается
- ☐ Бот записывает, **откуда пришёл человек** и что он спрашивал
- ☐ Прописана граница: **с какой фразы бот зовёт вас**
- ☐ Вы **остановили бота на минуту** и получили сигнал себе в личку
- ☐ База бота **выгружается в таблицу**, а не живёт только в мессенджере

ЧТО МЫ УЗНАЛИ

Теперь у вас есть вторая база и помощник

СПИКЕР

Маргарита

место под видео при монтаже



Люди собираются не только в почте, но и в вашем боте, и он живёт на вашем сервере



В приветствии стоит ссылка на политику, данные собираются честно



Бот знает, где его работа заканчивается и начинается ваша, а контакты копятся в вашей базе

Дальше даём помощнику мозги: чтобы он отвечал сам, а не по заготовкам, ему нужен ключ к модели.

Следующий шаг →

СПИКЕР

Маргарита

место под видео при монтаже

ДО ВСТРЕЧИ

Спасибо!

Соберите первого бота в Telegram и напишите ему сами.
Памятка под уроком проведёт по шагам, если что-то забудется.