

# 從零開始 建立您的網店

## 第四節：善用社交媒體與潛在客戶互動

本地主要的社交媒體平台有：

Facebook、Instagram、WeChat、Weibo



	Facebook	Instagram	WeChat	Weibo
帖子分享	✓	✓	✓	✓
玩遊戲	✓	✓	✓	✓
影片分享	✓	✓	✓	✓
用戶目的	1. 較多看資訊性文章 2. 較多看朋友最新動態	1. 看名人動態為多 2. 較著重圖片 3. 逗留時間較短	1. 看朋友最新動態 2. 與朋友溝通	1. 看名人新聞 2. 看時事新聞 3. 看資訊性文章

### Facebook<sup>1</sup>

- 香港排名第一的社交媒體
- 最高視頻收看的網站
- 全球每月活躍用戶 21.67 億
- 全球每日活躍用戶 13.7 億
- 5.3 百萬香港用戶；佔香港人口的 72%
- 70% 用戶是活躍用戶



有調查顯示，世界上每 7 個人便會有一個人透過 Facebook Messenger 或 WhatsApp 進行溝通或互動<sup>2</sup>。到目前為止，Facebook Messenger 上有超過 300,000 個活躍機器人 (ChatBot)<sup>3</sup>，每個月用戶和企業之間交換的消息更超過 80 億條。

<sup>1</sup> facebook2018

<sup>2</sup> <https://www.yotpo.com/blog/conversational-commerce/>

<sup>3</sup> <https://messenger.fb.com/newsroom/david-marcus-f8-keynote-2018/>

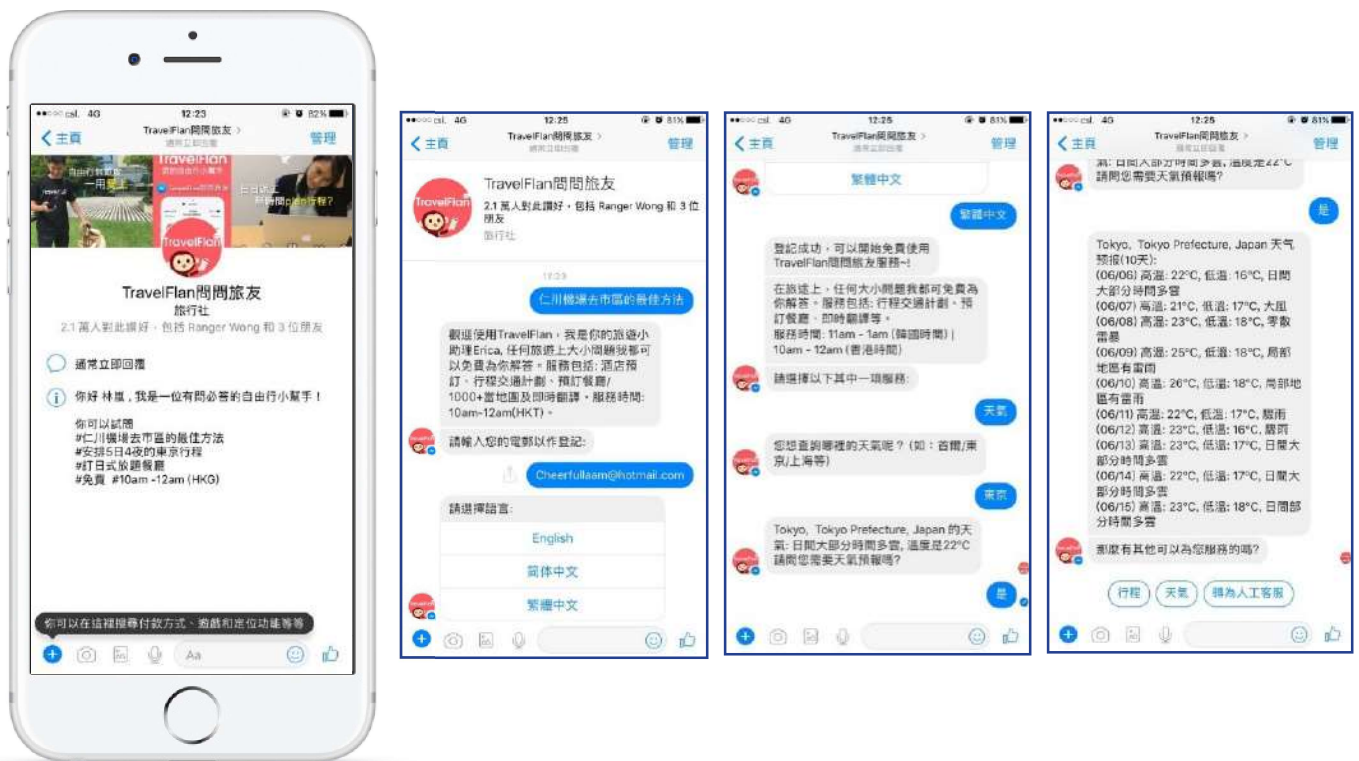


# 從零開始 建立您的網店

Facebook IQ 在 2016 年，曾對世界各地的 12,500 名手機通訊軟體使用者進行調查<sup>4</sup>，結果顯示：

- 63% 的使用者表示，過去兩年和商家傳訊息的次數增加了
- 56% 的使用者如果有問題，會直接傳訊息尋求協助，比較少打電話
- 61% 的使用者喜歡商家發放訊息給他們
- 一半以上的使用者，喜歡在可以直接傳訊息的商家買東西

品牌和商家可使用「Messenger 發訊廣告」鎖定目標客群。當使用者點擊廣告上的「了解更多」時，將會被帶到 chatbot 的一連串問題情境裡。



<sup>4</sup> Facebook IQ: Digital Insights & Market Research 2016

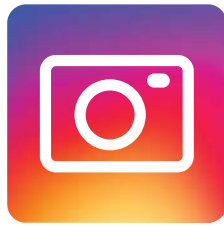


# 從零開始 建立您的網店



## Instagram<sup>1</sup>

- 全球每日活躍用戶 4 億
- 全港每月活躍用戶 270 萬
- 每天有 2.5 億則限時動態
- 每天有 9500 萬張照片上載於 Instagram



Instagram 中有 4 個不同的廣告格式 ( 圖像廣告、影片廣告、輪播廣告及限時動態廣告 )。不少品牌 / 商家都會利用圖像帖子配合互動遊戲，獲取更多曝光及潛在客戶參與活動，達到最理想的宣傳效果！



**cataloghk Catalog 與韓國人氣品牌Ooh La La! 春夏聯乘 首度炮製創意搞怪韓風新裝**

非賣品，很想要吧？為答謝粉絲們的支持Catalog將送出網上限定Catalog x Ooh La La! Cushion (名額10位)。只要依照以下步驟就有機會獲得限定cushion一個：

1. Follow @cataloghk 及 @catalogxoohlala
2. Regram上圖，於留言欄註明 @cataloghk 並 Hashtag #catalogxOohlala 及 #oohlalakh
3. @ 3位朋友仔
4. 在此Post 留言欄 #一個你覺得最正/最適合Catalog x Ooh La La! 的hashtag

截止時間：2015年3月8日晚上11:59分 (香港時間)  
得獎者公佈時間：2015年3月10日

條款及細則: <http://goo.gl/2mtJDn> \*溫馨提示：請公開戶口，否則我地睇唔到，送唔到cushion 比你嫁！

#hongkong #hk #hkig #giveawayhk #hkgiveaway #hkgirl #oohlalacr #韓國 #韓風 #hkfashion

<sup>1</sup> facebook2018

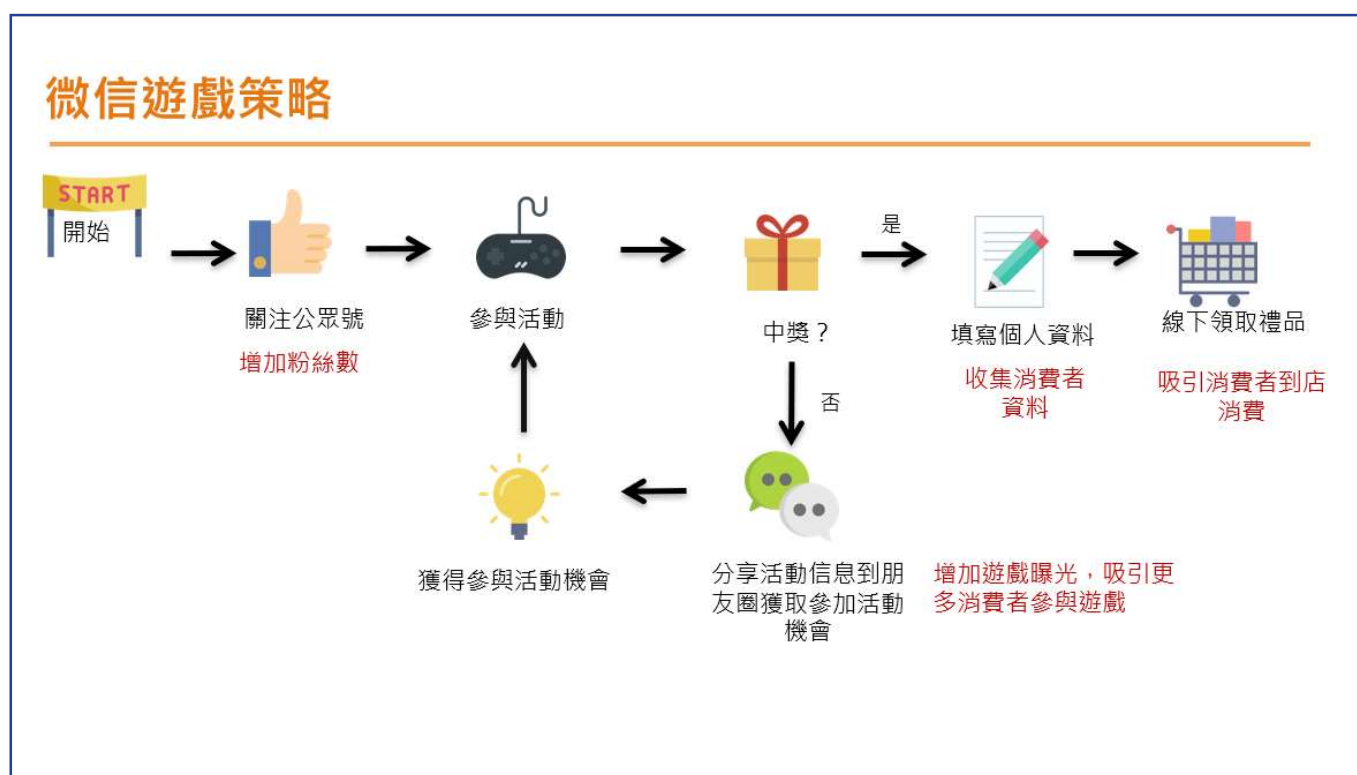
# 從零開始 建立您的網店

## 微信

- 中國排名第 1 的社交媒體
- 全球每月活躍用戶 9.63 億
- 50% 的用戶年齡在 18-35 歲之間
- 中國新年前夜（2018 年）有 6.88 億人使用微信紅包（紅包）



策劃互動遊戲 / 活動，從互動中吸引更多新粉絲；以及與現有粉絲維持互動關係。



此外，您亦可透過微信大號<sup>5</sup> 分享有關品牌的文章，利用其強大的影響力，幫助塑造正面形象。

<sup>5</sup> 微信大號是指其關注人數超過十萬人的公眾號，部份這類公眾號會接受其他公眾號刊登廣告



# 從零開始 建立您的網店

## 微博<sup>6</sup>

- 全球每月活躍用戶 3.76 億
- 全球每日活躍用戶 1.65 億
- 超過 80% 的用戶年齡在 30 歲以下



透過微博平台提供不同的互動遊戲，其中「免費試用」除了能與潛在客戶進行互動外，更有助激發他們的購物慾！

The infographic displays various promotional activities and their benefits:

- 有奖转发** (Awarded Retweet): 传播性强, 参与度高 (Strong spread, high participation)
- 有奖征集** (Awarded Collection): 意见征集, 用户反馈 (Opinion collection, user feedback)
- 免费试用** (Free Trial): 发试用品, 消费转化 (Distribute trial products, consumption conversion)
- 幸运转盘** (Lucky Wheel): 趣味性高, 即时开奖 (High趣味性, instant prize)
- 限时抢** (Limited Time Grab): 快速操作, 即时开奖 (Fast operation, instant prize)

The mobile app flow for the 'Free Trial' activity consists of four steps:

- Step 1:** Product page for '魔发山油' (Magic Hair Oil) with a '免费申请' (Free Application) button.
- Step 2:** Confirmation screen: '恭喜您, 参与成功!' (Congratulations, participation successful!).
- Step 3:** Reason entry screen: '请填写申请理由, 提高申请成功率!' (Please fill in the application reason to improve the success rate of the application). A red box highlights the instruction: '填寫參與理由 (參加者可選擇填寫或不填寫)' (Fill in the reason for participation (participants can choose to fill in or not fill in)).
- Step 4:** Final success screen: '恭喜您, 参与成功!' (Congratulations, participation successful!). A red box highlights the '参与成功' (Participation successful) status.

<sup>6</sup> 2017Q3 微博財報