

政府、政党与非营利组织的消息营销

通过有意义的对话与民众交流互动



互动新纪元已经到来



面对面



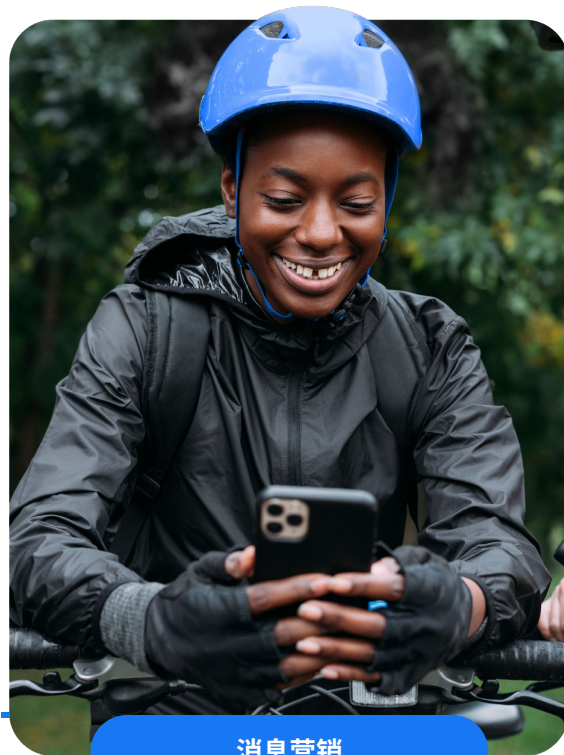
邮件/电话



网站



应用



消息营销



元宇宙

借 AI 之力，通过人们喜欢的消息渠道
大规模与他们展开个性化的交流互动



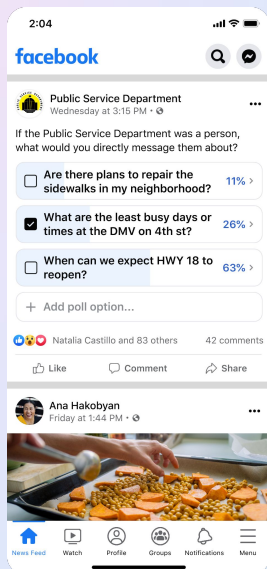
消息营销

吸引民众在其首选的消息平台上参与有意义的对话，
通过对话建立双方之间的关系。

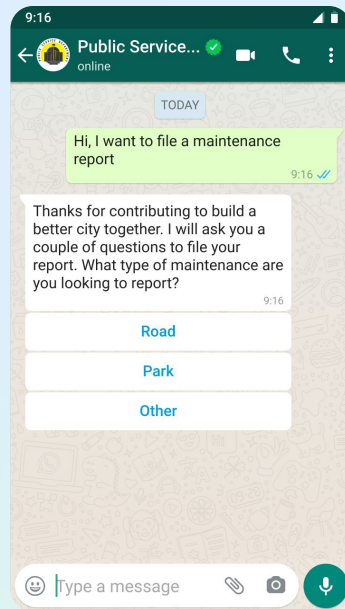
消息工具正在推动沟通方式的变革



与当前的沟通策略优势互补



现有营销活动



消息营销

消息功能可作为政府组织的有力工具

就具体目标提供协助：

- 危机支持
- 社群援助
- 发布公共服务告示
- 向民众提供信息
- 打造数字化公共服务，提高效率

提供长期支持：

- 投放公益广告
- 改善民众体验
- 使用私信回复评论
- 私下处理负面帖子

消息功能可作为公职候选人的有力工具

就具体目标提供协助：

- 招募志愿者
- 提升网站流量
- 在投票日之前动员投票
- 建立支持者名单
- 与支持者进行双向沟通

提供长期支持：

- 使用私信回复评论
- 私下处理负面帖子

消息功能可作为非营利组织的有力工具

就具体目标提供协助：

- 在危机期间提供关键支持
- 为民众开创获取信息和帮助的途径
- 吸引支持者帮助实现筹款目标
- 招募支持者
- 提升网站流量

提供长期支持：

- 使用私信回复评论
- 私下处理负面帖子
- 与支持者交流互动



入门指南

具有独特优势的三大平台



Messenger 可为您的组织和民众搭建一个更有意义的沟通交流平台。



消除阻力并提升效率，以达到民众的期望。



通过 Instagram 向民众传达重要信息。

制定消息营销策略



受众

您的受众是谁，他们使用哪些
Meta 消息产品并用于何种目的？



目标

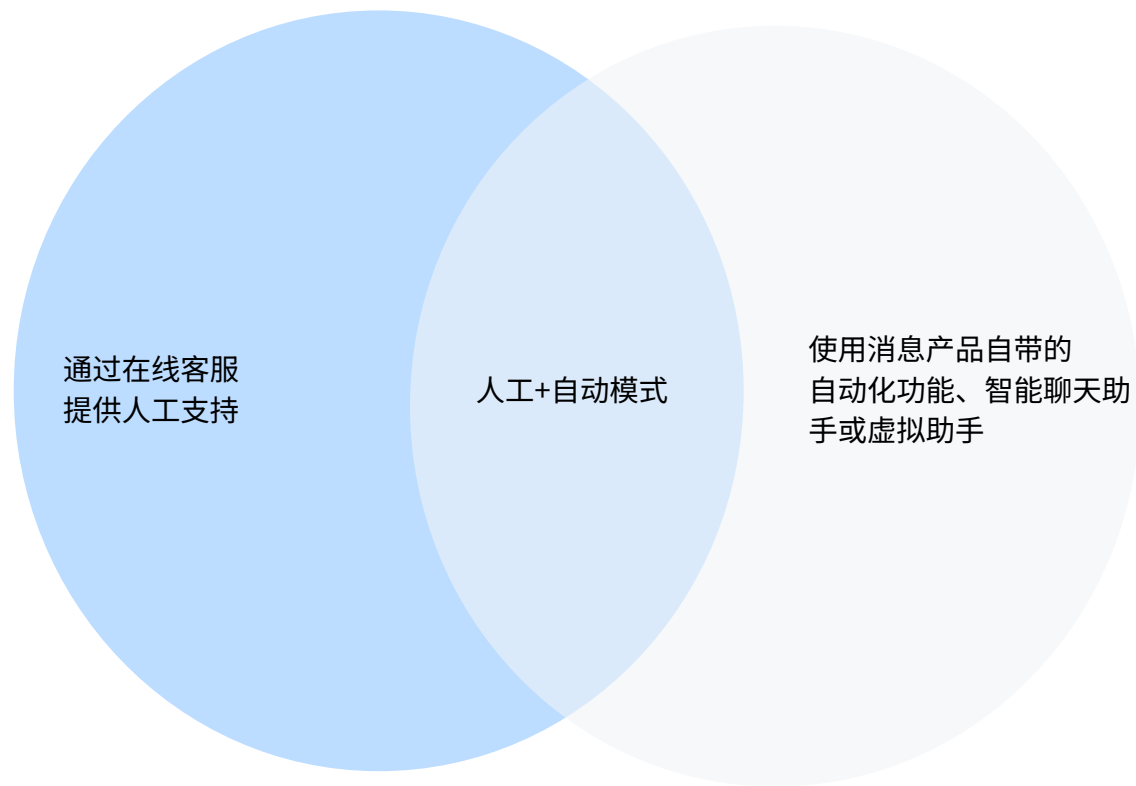
您希望通过直接与受众交流互动
达成什么目标？



行动

您将通过哪些行动来实现目标？

行动方案



使用智能聊天助手 按需提供支持

- 01 快速将重要更新分享给广大民众
- 02 回答常见问题或常规咨询
- 03 快速应对紧急情况或危机
- 04 提供全天候支持，而无需增加员工工作量
- 05 使用当地语言提供帮助



消息互动能激发信任

Messenger 可为您的组织和民众搭建一个更有意义的沟通交流平台。这让民众无论处在体验历程的哪个阶段，都能通过发消息直接与您沟通联系。

59%

的受访者认同，通过社交媒体应用与政府沟通
有助于他们建立与政府机构的信任关系



Messenger 适用情形



解答常见问题

宣传即将举行的活动

吸引潜在支持者

招募志愿者

允许私下讨论敏感话题

加深与民众的关系



设置欢迎语

利用即时回复快速送上贴心问候

设置离开消息

预存回复，节省时间

Messenger 对话接入点



顾客聊天插件

“发送到 Messenger” 插件

复选框插件

行动号召

m.me 链接

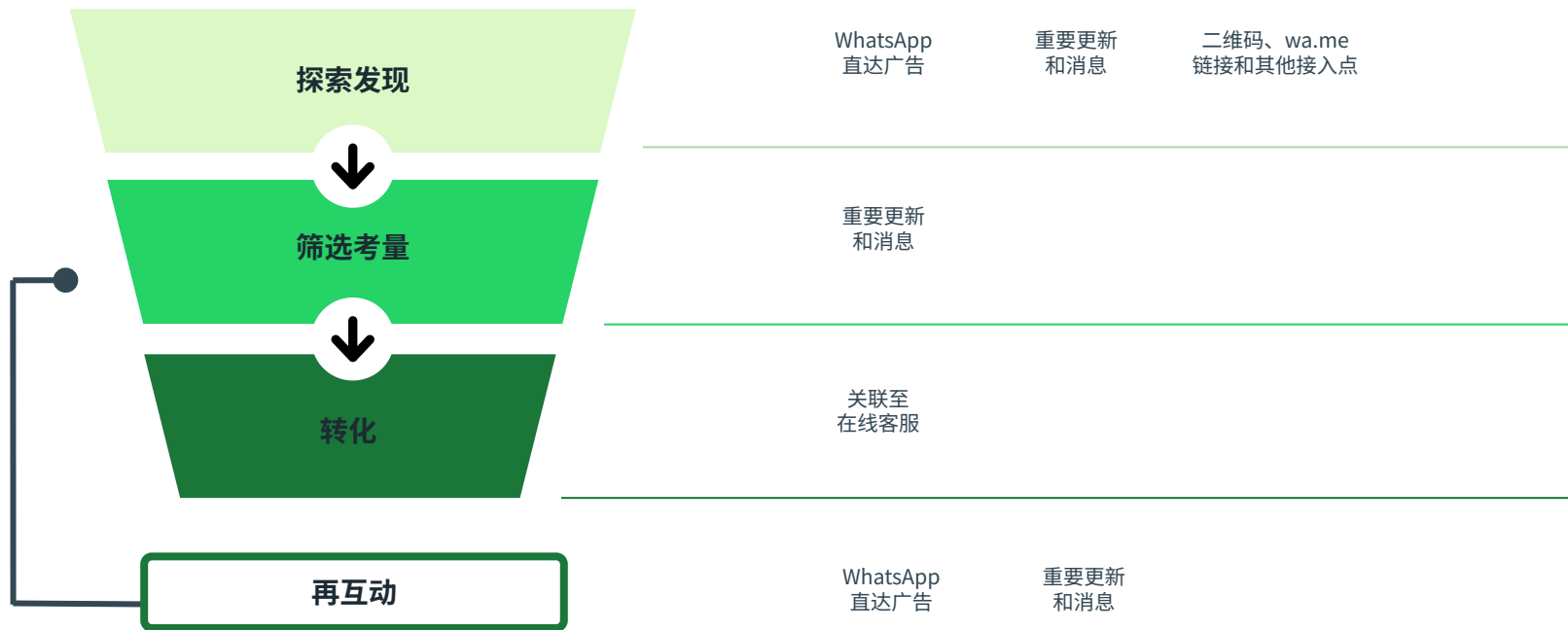
WhatsApp 生态系统

WhatsApp Messenger

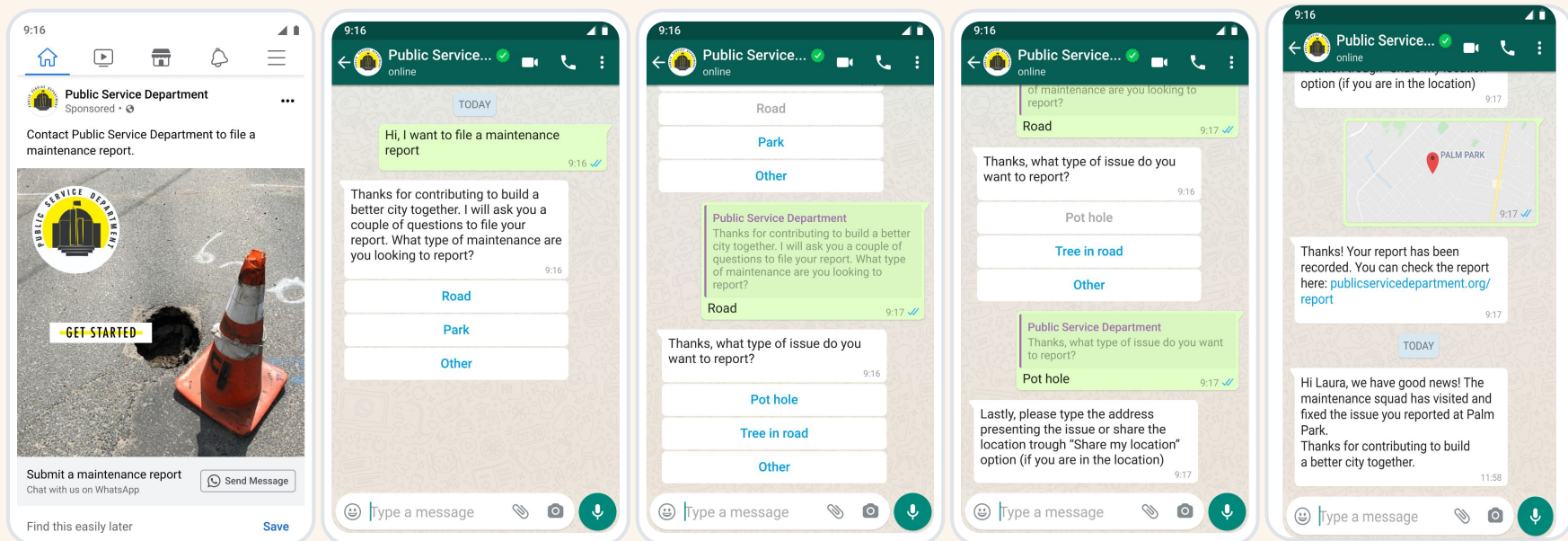
WhatsApp Business 应用

WhatsApp Business 开放平台

WhatsApp Business 开放平台在漏斗各层级创造价值



促进对话交流



探索发现

筛选考量

互动

服务

再互动

吸引更多人通过 Instagram Direct 开启对话



Instagram Direct 是一款应用内消息产品，让您可与一个或多个用户私下互发文本、照片、帖子和快拍。

借助 Instagram Direct，您可以在体验历程的各个阶段通过个人联系构建社群。

吸引更多人通过 Instagram Direct 开启对话



在民众所在的地区与之交流互动

培养忠诚度和信任

提升转化量

利用广告开启更多对话

轻松管理所有消息

跨渠道无缝收发消息

Instagram Direct 快速入门



- 01** 确保您拥有 Instagram 业务帐户
- 02** 熟悉收件箱和对话管理功能，例如收件箱中的“主要”和“一般”选项卡、对话筛选条件和标记
- 03** 设置高效消息沟通功能，例如预存回复和常见问题，以便更轻松快速地开展大规模对话



各消息平台的最佳实践

打造优质消息体验

及时回复消息

融入您组织的观点

让每一次对话都有意义

利用自动化功能提高效率



经常沟通并传递一致的信息

积极回应

定期回复收件箱中的消息，保持受众参与度并构建稳固的社群关系。

统一各平台策略

如果您针对不同的受众/目的使用了两个不同的消息平台，请确保各平台的消息体验一致。

思考要分享的内容类型

思考一下，您想通过各消息应用分享的内容类型与在其他平台分享的内容类型有何不同。

树立并展现在线形象

即时消息是一种非常私人的体验。思考您打造的在线形象如何传递您组织尊崇的理念。请斟酌您使用的语言风格，在确保专业的同时，通过轻松的对话为对方提供有价值的信息。



充分利用消息类广告

提供消息体验的广告



Messenger 或 WhatsApp 直达广告

分别将用户引导至与您
在 Messenger 或
WhatsApp 上的聊天对话



Instagram Direct 直达广告

将点击广告的用户引导至与您组织的
Direct 消息对话中。您的广告将仅在
Instagram 上投放，并且会展示给
更有可能使用 Instagram Direct 与您
聊天的用户。



Messenger 赞助消息

向组织现有的 Messenger 联系用户直接发送
相关信息和更新。

消息直达广告的使用技巧



优化广告投放。



设立预期，让用户知道
点击广告将开启对话。



设置欢迎语，在用户点击
广告后送上贴心问候。



创建自动回复，方便及时
交流。

如何创建消息直达广告

首先，前往广告管理工具并点击绿色“创建”按钮：

- 01** 选择“互动”目标。
- 02** 为广告命名并设置预算。
- 03** 将互动选项设置为消息应用，然后选择 Messenger、WhatsApp 或 Instagram。
- 04** 设置广告投放期，定义受众并选择广告格式以完成设置。
- 05** 创建消息模板，自定义用户在点击广告后看到的欢迎语。
- 06** 编辑并发布广告即可！



消息直达广告的运用示例

触达并吸引最有可能回应公益广告 (PSA) 或指导性消息的用户。

吸引民众注册政府服务。

利用 Facebook 或 Instagram 广告吸引用户与您的 WhatsApp 智能聊天助手互动。

消息直达广告的运用示例

触达并吸引最有可能回应
指导性消息的用户。

吸引用户注册竞选活动或
邮件简报。

建立消息生态系统

借助广告推广您提供的消息体验
及其优势，让更多用户发现它并
参与消息互动。





创意技巧

考虑使用 Meta 旗下平台提供的多种格式和版位来吸引受众前往您的消息体验。

消息直达广告 (Click-to-Message Ad)

- 动态版块广告 (Feed Ad)
- Facebook 和 Instagram 快拍广告 (Story Ad)

衡量成效



Messenger 直达广告

- 消息对话发起次数
- 消息联系人数量
- 新增消息联系人数量
- 单次发起消息对话费用

WhatsApp 直达广告

- WhatsApp 对话发起次数
- WhatsApp 回复次数

要点总结

您可以利用消息工具与民众交流沟通、表达关怀并提升服务一致性，从而构建稳固的社群关系。

在民众喜爱的平台上直接与他们对话交流。

及时回复消息并设立预期，例如，让用户了解他们收到的是自动消息还是在线客服发来的消息。

借助消息工具为民众提供优质的公民体验，从而建立良好的社群关系和声誉。

利用广告推广消息策略。

围绕您想达成的目标构建消息生态系统。

运用创意技巧，并考虑使用不同的格式和版位来提升参与度。



对话是培养各类关系的核心，如果您想与社群构建稳固的关系，也应重点利用起消息对话工具。

我们很乐意助您通过有意义的对话与您的社群建立持久关系，让您在我们消息平台上的每一次互动都有助于表达关怀和建立信任。



谢谢!

FACEBOOK.COM/GPA



