

# Kapitel 12: Praxisprojekt 1 – Willkommens-Flow

Der Willkommens-Flow ist der erste strukturierte Eindruck, den ein neuer Kontakt von deiner Automation bekommt. Er soll nicht verkaufen. Er soll begrüßen, Orientierung geben und einen klaren nächsten Schritt anbieten.

Dieses Projekt ist weiterhin das beste erste Praxisprojekt, weil du dabei Begrüßung, Buttons, Tags und Abzweigungen in einem einfachen Ablauf übst.

## Willkommens-Flow in ManyChat erstellen

### Schritt für Schritt im Flow Builder



Abbildung 6: Muster eines einfachen Willkommens-Flows in ManyChat

## Was du in diesem Kapitel lernst

- Wie du den Flow vom Ziel her planst.
- Wie du einen privaten Nachrichten-Trigger als Start verwendest.
- Wie du Begrüßung und Orientierung trennst.
- Wie du drei Interessenwege über Buttons aufbaust.
- Wie du Tags passend zu einer Auswahl setzt.

- Wie du jeden Weg vollständig testest.

## Ziel und Planung

| Frage      | Beispiel                                                                           |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Startpunkt | Kontakt schreibt START als private Nachricht oder kommt aus einem vorherigen Flow. |
| Ziel       | Kontakt weiß, welche Hilfe er hier bekommt, und hat einen passenden Weg gewählt.   |
| Weg        | Begrüßung → Orientierung → Auswahl → Antwort + Tag.                                |

### Der Willkommens-Flow verkauft nicht

Sein Job ist: ankommen lassen, Orientierung geben, Interesse erkennen. Ein Angebot kann später folgen.

## Schritt 1: Flow anlegen und benennen

Öffne den Bereich Automation und erstelle eine neue Automation beziehungsweise einen neuen Flow. Je nach Oberfläche kann die genaue Bezeichnung leicht abweichen.

Name: Willkommen\_Hauptflow

Vermeide Namen wie „Test“ oder „Neu“. Der Name sollte auch Monate später noch verständlich sein.

## Schritt 2: Start-Trigger festlegen

Für dieses Lernprojekt verwendest du einen privaten Nachrichten-Trigger. Lege als eindeutiges Testwort zum Beispiel STARTMEIN fest.

Wichtig: Das ist kein Instagram-Kommentar-Trigger. Das Wort wird als private Nachricht gesendet.

**Schritt 3: Begrüßung schreiben**

Beispiel:

„Hallo, schön, dass du da bist!“

Mehr braucht die erste Nachricht nicht. Kein Angebot, keine lange Vorstellung.

**Schritt 4: Orientierung geben**

Beispiel:

„Ich kann dir eine kostenlose Ressource zeigen, häufige Fragen beantworten oder dir erklären, was ich anbiete.“

**Schritt 5: Auswahl anbieten**

Beispiel:

„Was interessiert dich am meisten?“

- Button: Kostenlose Ressource
- Button: Häufige Fragen
- Button: Angebot ansehen

**Schritt 6: Antworten und Tags verbinden**

| Auswahl              | Antwort                                           | Tag               |
|----------------------|---------------------------------------------------|-------------------|
| Kostenlose Ressource | „Gern – hier geht es zur Ressource.“              | Interesse_Freebie |
| Häufige Fragen       | „Klar – hier findest du die wichtigsten Fragen.“  | FAQ_Nutzer        |
| Angebot ansehen      | „Gern – hier bekommst du einen kurzen Überblick.“ | Interesse_Angebot |

Später kannst du diese Buttons direkt mit den spezialisierten Flows aus den nächsten Kapiteln verbinden.

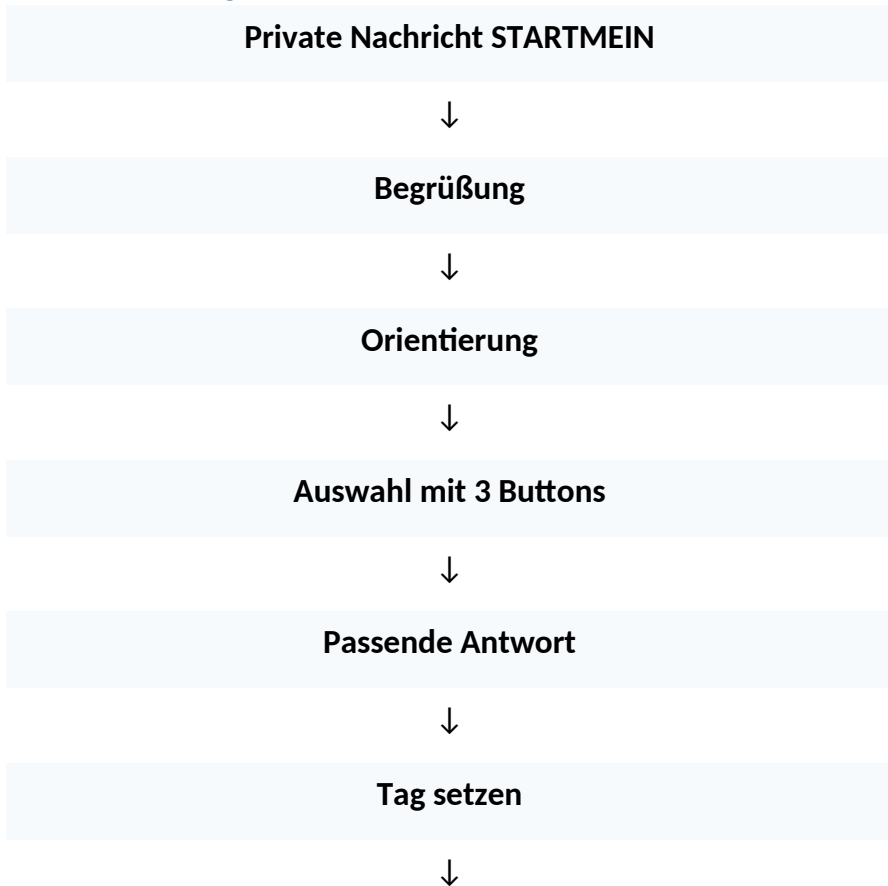
## Schritt 7: Jeden Weg sauber abschließen

Nach jedem Button muss klar sein, wie es weitergeht. Vermeide Sackgassen.

Beispiel für den Angebotsweg:

„Wenn du dazu eine persönliche Frage hast, schreib mir einfach hier im Chat.“

## Der vollständige Flow auf einen Blick



## Klarer Abschluss oder Weiterleitung

### Testen

- Löse den Flow selbst mit dem Testwort aus.
- Klicke jeden Button.
- Prüfe, ob die richtige Antwort kommt.
- Kontrolliere im Kontaktprofil, ob der passende Tag gesetzt wurde.
- Teste zusätzlich auf dem Smartphone.
- Bitte nach Möglichkeit eine andere Person, den Flow ohne Erklärung zu testen.

### Vertiefung: Den Willkommens-Flow wirklich bauen

In diesem Projekt lohnt es sich, langsamer vorzugehen. Der Flow enthält fast alle Grundbausteine, die später wiederkommen.

#### Vorbereitung auf Papier

Schreibe zuerst drei Interessen auf, zwischen denen ein neuer Kontakt sinnvoll wählen kann. Verwende nur Optionen, für die du auch wirklich einen nächsten Schritt hast. Wenn du noch keinen Beratungsprozess hast, brauchst du im Willkommens-Flow keinen Button „Beratung buchen“.

#### Begrüßung und Orientierung getrennt halten

Die Begrüßung darf sehr kurz sein. Danach folgt eine zweite Nachricht, die erklärt, welche Hilfe verfügbar ist. Diese Trennung ist absichtlich: Der Kontakt muss nicht in einem Absatz Begrüßung, Erklärung und Auswahl verarbeiten.

#### Button 1: Ressource

Wenn der Kontakt „Kostenlose Ressource“ wählt, setzt du zuerst den passenden Interesse-Tag und leitest dann in den Lead-Magnet-Flow weiter. Der Willkommens-Flow selbst sollte die Datei nicht

zusätzlich ausliefern. Sonst hast du später denselben Link an mehreren Stellen.

### **Button 2: Häufige Fragen**

Der FAQ-Weg setzt FAQ\_Nutzer und führt zum FAQ-Flow. Noch bevor du weiterleitest, kannst du kurz ankündigen: „Klar. Ich zeige dir die wichtigsten Fragen.“ Dadurch wirkt der Wechsel nicht abrupt.

### **Button 3: Angebot**

Der Angebotsweg sollte nicht sofort mit einem Kaufbutton beginnen. Eine kurze Übersicht oder die Frage „Soll ich dir zeigen, für wen das gedacht ist?“ wirkt natürlicher. Das eigentliche Angebot behandelt später der Verkaufs-Flow.

### **So prüfst du die Tags**

Teste jeden Button nacheinander mit deinem eigenen Kontakt. Öffne danach das Kontaktprofil und prüfe, welcher Tag gesetzt wurde. Entferne Test-Tags zwischen den Durchläufen, damit du nicht glaubst, ein Tag sei neu gesetzt worden, obwohl er noch vom vorherigen Test stammt.

### **Test durch eine zweite Person**

Bitte jemanden, der dein System nicht kennt, den Flow ohne Erklärung zu verwenden. Beobachte nicht nur, ob technisch alles funktioniert. Frage danach: War zu jedem Zeitpunkt klar, was als Nächstes passiert? Ein technisch perfekter Flow kann trotzdem unverständlich sein.

## **Praxisbox: Beispiel für einen vollständigen Willkommens-Flow**

Nachricht 1: „Hallo, schön, dass du da bist.“ Nachricht 2: „Ich kann dir eine kostenlose Startanleitung zeigen, häufige Fragen beantworten oder dir erklären, wie eine Beratung abläuft.“  
Nachricht 3: „Womit möchtest du anfangen?“

Button A „Startanleitung“ setzt Interesse\_Freebie und führt zum Lead-Magnet-Flow. Button B „Häufige Fragen“ setzt FAQ\_Nutzer und führt zum FAQ-Bereich. Button C „Beratung“ setzt Interesse\_Beratung und führt zum Beratungsflow.

Dieser Flow ist bewusst einfach. Er verkauft nichts und sammelt keine unnötigen Daten. Seine Aufgabe ist Orientierung.

### **Praxisübung und Checkliste**

- ☐ Ich habe Startpunkt, Ziel und Weg geplant.
- ☐ Die erste Nachricht begrüßt nur.
- ☐ Die zweite Nachricht gibt Orientierung.
- ☐ Die Auswahlwege sind klar.
- ☐ Jeder Weg setzt den passenden Tag.
- ☐ Alle Wege wurden vollständig getestet.