



## Tipps für die Erstellung von Chatbots:

1. Stellen Sie klar, dass der Nutzer gerade mit einem Chatbot schreibt. Dann kann sich der User auf den Bot einstellen und versteht eher eventuelle Unverständlichkeiten.
2. Fassen Sie Ihre Aussagen kurz und knapp. Niemand möchte zugespamt werden.
3. Spielen Sie nur relevante Inhalte für Ihre Zielgruppe aus. Keiner möchte mit Themen belästigt werden, die ihn nicht interessieren.
4. Überlegen Sie sich im Vorfeld alle Szenarien, die in der Kommunikation mit Ihrer Zielgruppe auftreten können. Erstellen Sie einen ausreichenden und vielseitigen Fragenkatalog, auf den der Chatbot zurückgreifen kann.
5. Geben Sie Ihrem Bot eine Persönlichkeit mit Namen und Charaktereigenschaften. So fühlen sich Nutzer im Chat wohler!
6. Zeigen Sie immer Antwortmöglichkeiten auf. Die Nutzer möchten eher den einfachen Weg gehen und den geeigneten Button klicken, als ihr Anliegen selbst einzutippen.
7. Lockern Sie die Konversation mit gelegentlichen GIFs, Smileys und Co. auf.
8. Jeder Bot hat Grenzen. Fragen Sie charmant oder witzig mit GIFs oder Bildern nach, wenn Ihr Bot etwas nicht versteht und nicht mehr weiter weiß. Der Kreativität sind hier keine Grenzen gesetzt.
9. Lassen Sie immer ein Hintertürchen wie „Starte von vorn“, „Eingaben korrigieren“ oder „Einen Schritt zurück“ für Ihre Nutzer offen, um Sackgassen zu vermeiden.
10. Legen Sie eine Blacklist mit Bad Words an, um unpassende Antworten auszuschließen. Solche Nachrichten sollten Sie am besten sachlich gerechtfertigt und neutral behandeln.