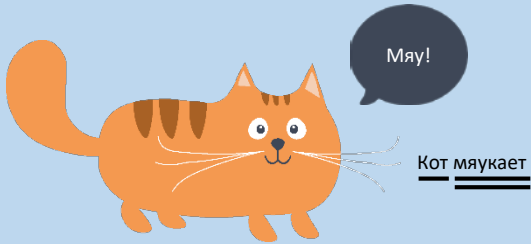


Переписка в чате. Как писать просто

- 1 В каждом предложении всегда находи «действующего» героя и рассказывай, что он делает!



«Вам **было** **выслано** проверочное смс-сообщение»



«**Мы** **отправили** смс с кодом подтверждения»

- 2 Используй **активное действие**.
Заменяй составные сказуемые на простые.



«Вам **необходимо** обратиться в банк»



«**Обратитесь** в банк, чтобы узнать реквизиты»

- 3 Заменяй **отглагольные** существительные на глаголы.



«**Для** **изменения** адреса электронной почты пришлите в чат код из смс»



«**Чтобы** **изменить** адрес электронной почты, пришлите в чат код из смс»

Переписка в чате. Пишем в «мире» клиента

1

Не используй сложные термины.
Если это необходимо – поясняй их.



2

Приводи простые примеры,
когда объясняешь сложные вещи.



3

Формулируй фразы простыми словами, как в жизни.



Переписка в чате. Слова-раздражители и позитивная лексика

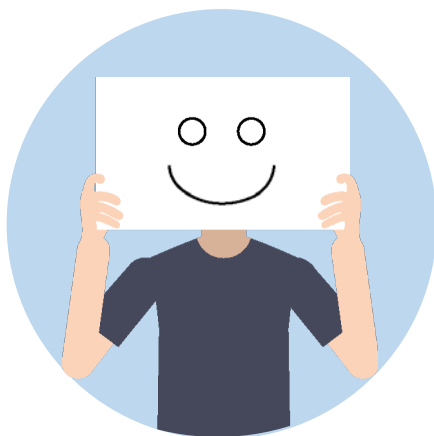
- 1 Слова-раздражители приводят к негативному настроению клиентов. **Заменяй** эти слова на **позитивные**.



- 2 Позитивная аргументация **повышает** лояльность клиентов к тебе и банку в целом.



- 3 Позитивная аргументация **снижает** уровень конфликтности негативно настроенного клиента.



- 4 Пиши позитивно и клиент ответит тебе тем же. Используй **позитивные вдохновляющие синонимы**.



Переписка в чате. Итог

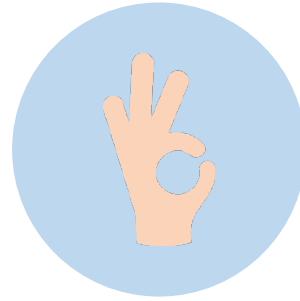
- 1 Пиши кратко.
Без лишних слов, но не в ущерб смыслу.
Убирай из текста «мусор».



- 3 Пиши «в мире клиента».
Подстраивайся под клиента. Веди диалог с клиентом
на одном языке.



- 2 Пиши просто.
Используй **простые предложения** и **формулировки**,
чтобы донести мысль до собеседника.



- 4 Пиши позитивно.
Используй **слова-вдохновители** и поддерживай
этим позитивный ход диалога.

