

Brand Voice - Kancelaria Adwokacka Katarzyna Maj

Wersja: 1.0.0

Data: 2024-12-15

Przeznaczenie: Wytyczne dotyczące tonu komunikacji i stylu pisania dla wszystkich treści

Spis Treści

- [Esencja Marki](#)
- [Główne Wartości](#)
- [Ton Komunikacji](#)
- [Słownictwo i Język](#)
- [Przykłady Komunikacji](#)
- [Do's and Don'ts](#)

Esencja Marki

Kim Jesteśmy

Misja:

Zapewniamy profesjonalną pomoc prawną z indywidualnym, empatycznym podejściem do każdego klienta. Chronimy prawa i interesy naszych klientów, jednocześnie budując relacje oparte na zaufaniu i zrozumieniu.

Wizja:

Być rozpoznawalną i zaufaną kancelarią adwokacką w Trzebnicy i regionie, znaną z profesjonalizmu, ludzkiego podejścia i skuteczności w działaniu.

Proposition (USP):

Łączymy profesjonalizm i wiedzę prawniczą z empatycznym, indywidualnym podejściem. Nie jesteśmy kolejną "korporacyjną" kancelarią - każdy klient jest dla nas ważny, każda sprawa jest analizowana indywidualnie.

Osobowość Marki

Jesteśmy:

-  **Profesjonalni** - posiadamy wiedzę i doświadczenie
-  **Empatyczni** - rozumiemy emocje i potrzeby klientów
-  **Skuteczni** - działamy konkretnie i efektywnie
-  **Dostępni** - jesteśmy blisko klienta, komunikatywni
-  **Etyczni** - działamy zgodnie z zasadami etyki zawodowej

Jesteśmy jak:

Doświadczony, zaufany przyjaciel, który ma wiedzę prawniczą i pomoże Ci przejść przez trudne sprawy życiowe. Słuchamy, rozumiemy, a potem działamy.

Główne Wartości

1. Indywidualne Podejście

- Każda sprawa jest inna
- Każdy klient zasługuje na pełną uwagę
- Nie stosujemy schematów
- Personalizujemy strategię działania

2. Empatia i Zrozumienie

- Rozumiemy, że sprawy prawne to często trudne momenty w życiu
- Słuchamy z uwagą
- Zapewniamy wsparcie emocjonalne, nie tylko prawne
- Traktujemy klientów z szacunkiem i godnością

3. Profesjonalizm

- Wysoka jakość usług prawnych
- Aktualna wiedza i doświadczenie
- Terminowość i rzetelność
- Dbałość o szczegóły

4. Transparentność

- Jasna i zrozumiała komunikacja

- Uczciwa wycena usług
- Bieżące informowanie o postępach sprawy
- Otwartość w odpowiadaniu na pytania

5. Skuteczność

- Konkretne działania
- Osiąganie celów klientów
- Efektywne rozwiązywanie problemów
- Ochrona interesów klientów

Ton Komunikacji

Ogólne Zasady

Ton: Ciepły, profesjonalny, pełen zrozumienia

Forma: Formalna, ale nie sztywna; profesjonalna, ale przystępna

Stosunek: Pan/Pani (forma grzecznościowa)

Perspektywa: Koncentrujemy się na kliencie i jego potrzebach

W Różnych Kontekstach

Teksty na Stronie WWW

Ton: Profesjonalny, ale ciepły i przystępny

Styl: Informacyjny, zachęcający do kontaktu

Słowa kluczowe: Pomoc, wsparcie, doświadczenie, indywidualne podejście

Przykład:

DOBRZE:

"Rozumiemy, że rozwód to trudny moment w życiu. Zapewniamy profesjonalną pomoc prawną z empatycznym podejściem. Przeprowadzimy Cię przez cały proces, chroniąc Twoje interesy i dbając o Twój komfort psychiczny."

ŹLE:

"Nasza kancelaria specjalizuje się w sprawach rozwodowych. Oferujemy reprezentację prawną. Skontaktuj się z nami."

Komunikacja Telefoniczna / Email

Ton: Uprijemny, pomocny, konkretny

Styl: Bezpośredni, ale ciepły

Czas reakcji: Szybki (do 24h)

Przykład:

DOBRZE:

"Dzień dobry, dziękuję za kontakt. Rozumiem Pana/Pani sytuację. Chętnie pomogę w tej sprawie. Czy może Pan/Pani spotkać się we wtorek o 14:00, żeby omówić szczegółowo?"

ŹLE:

"W odpowiedzi na zapytanie informuję, że możemy podjąć się sprawy. Proszę o przekazanie dokumentów."

Media Społecznościowe

Ton: Przyjazny, edukacyjny, pomocny

Styl: Mniej formalny, ale wciąż profesjonalny

Treść: Porady, praktyczne wskazówki, aktualności prawne

Przykład:

DOBRZE:

"💡 Czy wiesz, że...
Rozwód za porozumieniem stron może być szybszy i mniej stresujący?
Wymaga jednak współpracy obu małżonków. Chcesz dowiedzieć się więcej?
Skontaktuj się z nami ☎ 502-319-645"

ŹLE:

"Oferujemy usługi prawne w zakresie rozwodów. Dzwoń."

Blog / Artykuły

Ton: Edukacyjny, pomocny, zrozumiały

Styl: Przystępny dla laików, bez nadmiernego żargonu

Cel: Edukacja i budowanie zaufania

Przykład:

DOBRZE:

"Rozwód to zawsze trudna decyzja. W tym artykule wyjaśniamy krok po kroku, jak przebiega proces rozwodowy w Polsce, jakie dokumenty będą potrzebne i ile może trwać postępowanie."

ŹLE:

"Zgodnie z art. 56 KRO małżeństwo może być rozwiązane przez rozwód w przypadku zupełnego i trwałego rozkładu pożycia..."

Słownictwo i Język

Preferowane Słowa i Zwroty

Używamy:

- Pomoc prawna (zamiast "świadczenie usług prawnych")
- Wspieramy, pomagamy (zamiast "świadczymy")
- Rozumiemy Pana/Pani sytuację (zamiast "przyjęliśmy do wiadomości")
- Indywidualne podejście (zamiast "standardowa obsługa")
- Skutecznie reprezentujemy (zamiast "reprezentacja prawnego")
- Przeprowadzimy przez proces (zamiast "będziemy reprezentować")
- Chronimy Pana/Pani interesy (zamiast "działamy w interesie klienta")
- Jasna wycena (zamiast "ustalone stawki")
- Doświadczanie i profesjonalizm (mocne punkty)
- Dyskrecja i zaufanie (wartości)

Unikamy

Nie używamy:

- Źargonu prawniczego bez wyjaśnienia
- Skomplikowanych zdań wielokrotnie złożonych
- Pasywnych konstrukcji ("zostanie przeprowadzone")
- Zimnego, korporacyjnego języka
- Agresywnych sformułowań ("walczymy", "niszczymy")
- Nadmiernie emocjonalnego języka
- Obietnic bez pokrycia ("100% wygranych spraw")
- Straszeń i presji

Formatowanie i Struktura

Stosujemy:

- Krótkie akapity (3-5 zdań)
- Listy punktowane dla przejrzystości
- Nagłówki i podtytuły dla struktury
- Pogrubienia dla kluczowych informacji
- Call-to-Action (CTA) w odpowiednich miejscach
- Pytania retoryczne angażujące czytelnika
- Przykłady i case studies (bez danych osobowych)

Przykłady Komunikacji

Przykład 1: Strona Główna - Hero Section

Kancelaria Adwokacka Katarzyny Maj
Twoje wsparcie prawne w Trzebnicy i okolicach

Potrzebujesz pomocy prawnej w sprawie rozwodu, spadku, windykacji czy obrony w sprawie karnej? Zapewniamy profesjonalne doradztwo z empatycznym, indywidualnym podejściem.

****Zaufało nam już ponad 200 klientów.****

[Umów bezpłatną konsultację] [Zadzwoń: 502-319-645]

Przykład 2: Email - Odpowiedź na Zapytanie

Temat: Re: Zapytanie o pomoc w sprawie rozwodowej

Dzień dobry Pani Anno,

Dziękuję za wiadomość i zaufanie.

Rozumiem, że znajduje się Pani w trudnej sytuacji i rozważa Pani rozwód. Chętnie pomogę Pani przejść przez ten proces.

Z mojego doświadczenia wiem, że sprawy rozwodowe wymagają nie tylko wiedzy prawniczej, ale też empatii i zrozumienia. Zapewniam, że Pani sprawa będzie prowadzona z pełnym zaangażowaniem i dyskrecją.

Czy mogłaby Pani przyjść na pierwszą konsultację? Proponuję spotkanie w czwartek 14.12 o godzinie 15:00 w mojej kancelarii przy ul. Daszyńskiego 67/4 w Trzebnicy.

Podczas spotkania omówimy:

- Pani sytuację i cele
- Możliwe scenariusze postępowania
- Przewidywany czas trwania sprawy
- Koszty reprezentacji prawnej

Jeśli ten termin nie pasuje, proszę zaproponować inny.

Pozdrawiam serdecznie,

Katarzyna Maj

Adwokat

Kancelaria Adwokacka Adwokat Katarzyna Maj
ul. Daszyńskiego 67/4, 55-100 Trzebnica
Tel: 502-319-645
www.adwokat-trzebnica.com

Przykład 3: Post na Facebooku

CZY WIESZ, ŻE...

Rozwód za porozumieniem stron może być znacznie szybszy niż rozwód z orzeczeniem o winie?

Główne zalety:

- Krótszy czas trwania postępowania (często 3-6 miesięcy)
- Mniejszy stres i konflikty
- Niższe koszty sądowe
- Możliwość polubownego ustalenia warunków

Jednak wymaga współpracy obu małżonków.

Masz pytania dotyczące rozwodu? Skontaktuj się z nami:

 502-319-645

 kontakt@adwokat-trzebnica.com

#AdwokatTrzebnica #PrawoRodzinne #Rozwód #PoradyPrawne

Przykład 4: Artykuł Blogowy - Intro

Jak Przebiega Proces Rozwodowy w Polsce? Kompleksowy Przewodnik

Decyzja o rozwodzie nigdy nie jest łatwa. Jeśli zastanawiasz się, jak wygląda proces rozwodowy, ile trwa i czego możesz się spodziewać - ten artykuł jest dla Ciebie.

W tym przewodniku wyjaśniam:

- Jakie są przesłanki rozwodu w polskim prawie
- Jak przebiega postępowanie rozwodowe krok po kroku
- Jakie dokumenty będą potrzebne
- Ile czasu może trwać sprawa
- Jakie są koszty rozwodu

Jako adwokat z wieloletnim doświadczeniem w sprawach rodzinnych, przeprowadziłam dziesiątki klientów przez proces rozwodowy.

Wiem, że to trudny czas, dlatego chcę Ci pomóc zrozumieć, co Cię czeka.

[Czytaj dalej...]

Do's and Don'ts

DO (Rób)

1. Bądź empatyczny

- Rozumiej emocje klientów
- Używaj ciepłego, wspierającego języka
- Okazuj zrozumienie dla trudnej sytuacji

2. Bądź przejrzysty

- Wyjaśniaj skomplikowane pojęcia prostym językiem
- Informuj o każdym etapie sprawy
- Podawaj konkretne informacje o kosztach

3. Bądź profesjonalny

- Używaj poprawnej polszczyzny
- Sprawdzaj fakty i cytaty prawne
- Dotrzymuj terminów i obietnic

4. Bądź dostępny

- Odpowiadaj na wiadomości w ciągu 24h
- Bądź komunikatywny
- Ułatwiaj kontakt (telefon, email, formularz)

5. Bądź autentyczny

- Pisz naturalnie, nie korporacyjnie
- Dziel się doświadczeniem (bez łamania tajemnicy)
- Pokazuj ludzką twarz kancelarii

DON'T (Nie rób)

1. Nie używaj żargonu bez wyjaśnienia

- "Zgodnie z art. 56 KRO..."
- "Prawo polskie mówi, że rozwód może być orzeczony, gdy..."

2. Nie obiecuj niemożliwego

- "Gwarantujemy wygraną"
- "Zrobimy wszystko, aby chronić Pana interesy"

3. Nie bądź zimny i formalny

- "W odpowiedzi na zapytanie..."
- "Dziękuję za kontakt. Chętnie pomogę..."

4. Nie używaj agresywnego języka

- "Zniszczymy przeciwnika w sądzie"
- "Skutecznie bronimy Pana praw"

5. Nie ignoruj emocji klienta

- "To standardowa sprawa rozwodowa"
- "Rozumiem, że to trudny czas dla Pana"

6. Nie bądź niedostępny

- Odpowiedź po tygodniu
- Odpowiedź w ciągu 24h

7. Nie komplikuj

- Długie, złożone zdania z wieloma podrzędnymi
- Krótkie, jasne zdania

⌚ Przykłady Tonu w Praktyce

Sytuacja: Klient pyta o koszt rozwodu

✗ ZŁY PRZYKŁAD:

"Koszt reprezentacji w sprawie rozwodowej wynosi od 2000 do 5000 zł netto plus VAT. Dokładna wycena możliwa po zapoznaniu się z aktami sprawy."

DOBRY PRZYKŁAD:

"Rozumiem, że koszty są dla Pana ważne. Koszt prowadzenia sprawy rozwodowej zależy od jej złożoności - czy rozwód jest za porozumieniem stron, czy z orzeczeniem o winie, czy są małoletnie dzieci, itp.

Zwykle mieści się w przedziale 2000-5000 zł. Dokładną wycenę przedstawię po pierwszej konsultacji, gdy poznam szczegóły Pana sprawy. Pierwsza konsultacja to okazja, żeby wszystko omówić bez zobowiązań."

Sytuacja: Klient przeżywa trudny moment

ZŁY PRZYKŁAD:

"Proszę przesyłać dokumenty do sprawy rozwodowej. Potrzebujemy:

1. Akt małżeństwa
 2. Akty urodzenia dzieci
 3. Dokumenty majątku
- Czekamy na dokumenty."

DOBRY PRZYKŁAD:

"Pani Anno, rozumiem, że to trudny czas dla Pani. Postaram się maksymalnie ułatwić ten proces.

Do rozpoczęcia sprawy będziemy potrzebować kilku dokumentów:

- Odpis aktu małżeństwa (można pobrać w USC)
- Odpisy aktów urodzenia dzieci
- Dokumenty dotyczące majątku (jeśli są)

Jeśli ma Pani problem ze zdobyciem któregokolwiek dokumentu, proszę dać mi znać - pomogę. Nie ma pośpiechu, działamy w tempie, które jest dla Pani komfortowe."

Checklist Przed Publikacją

Przed opublikowaniem jakiejkolwiek treści, sprawdź:

- Czy ton jest ciepły i profesjonalny?
- Czy używam formy Pan/Pani?
- Czy unikam żargonu prawniczego (lub go wyjaśniam)?
- Czy tekst jest zrozumiały dla osoby bez wykształcenia prawniczego?

- Czy pokazuję empatię i zrozumienie?
 - Czy tekst jest konkretny i pomocny?
 - Czy jest Call-to-Action?
 - Czy sprawdziłem/am pisownię i gramatykę?
 - Czy nie obiecuję niemożliwego?
 - Czy tekst brzmi autentycznie i naturalnie?
-

Ostatnia aktualizacja: 2024-12-15

Owner: Kancelaria Adwokacka Katarzyna Maj

Przygotował: Na podstawie analizy wartości marki i komunikacji kancelarii