

# 文字与格式





意图表达的重要形式

Press Space for next page →

# 介绍

作为一名技术支持，除了需要掌握正常的沟通表达外，如何写好一个易用、易懂的文档也是影响工作至关重要的一环。

今天主要会分享以下几个主题的内容：

-  **文字表达** - 如何写出易理解的文字
-  **文档格式** - 如何让多人协作看上去是一个人
-  **表达技巧** - 如何让别人愿意看下去
-  **案例解析** - 如何根据目的选取不一样的形式



## 文字表达

# 正确的使用文字

- 无歧义
  - 禁止使用反问句
  - 不建议使用表示程度的词汇：**较多、较好、完全地、基本地**
  - 不建议使用表示量的词汇：**有些、非常、大量、一些、少许**
- 通俗易懂
  - 不推荐使用特定人群才了解的词汇
  - 禁止啰嗦冗长、逻辑混乱
  - 勿重复表达同一事物
- 用词恰当
  - 新华社新闻报道中的禁用词（第一批）

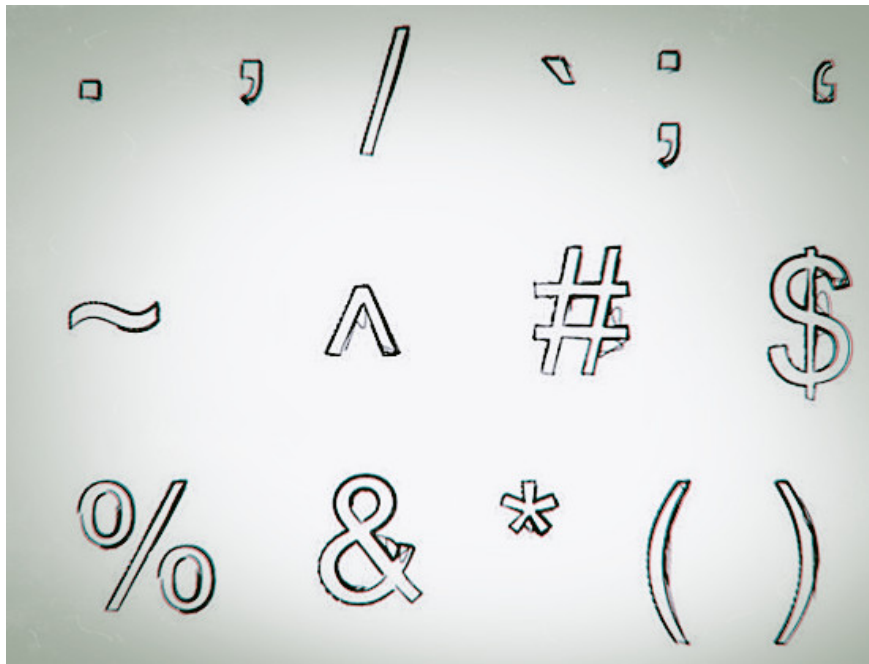


**Australian  
Standard**

# 正确的使用标点符号

1. 使用明确使用方式的符号
2. 使用正确中英文格式的符号
3. 禁止使用自造符号：！！！！

👉 文档格式规范



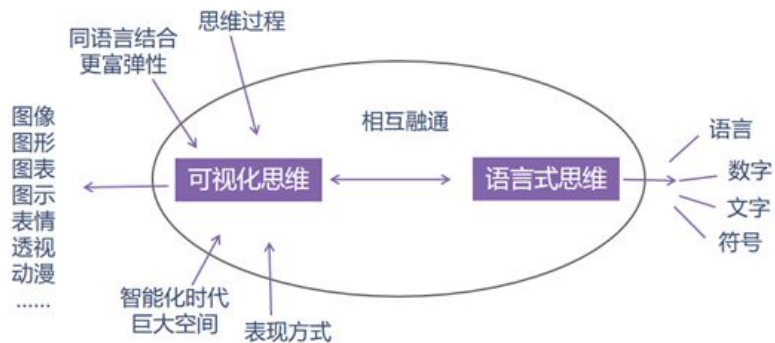
## 选用合适的文字语气

- 保持客观礼貌的语气
- 不建议使用感叹式、反问式的语句
- 不建议使用轻松愉快的文档风格
- 避免过分亲切的称呼



# 一图胜万言

## ■ 可视化思维与语言式思维





**文档格式**



# 几点思考

- 一致性
  - 文档的标点、句式与风格
  - 配图、样式、色彩使用
- 逻辑性
  - 线性逻辑
  - 交叉逻辑
  - 嵌套逻辑
- 学习
  - 基于目的的学习方式
  - 先表面，再深入
  - 以用起来为主



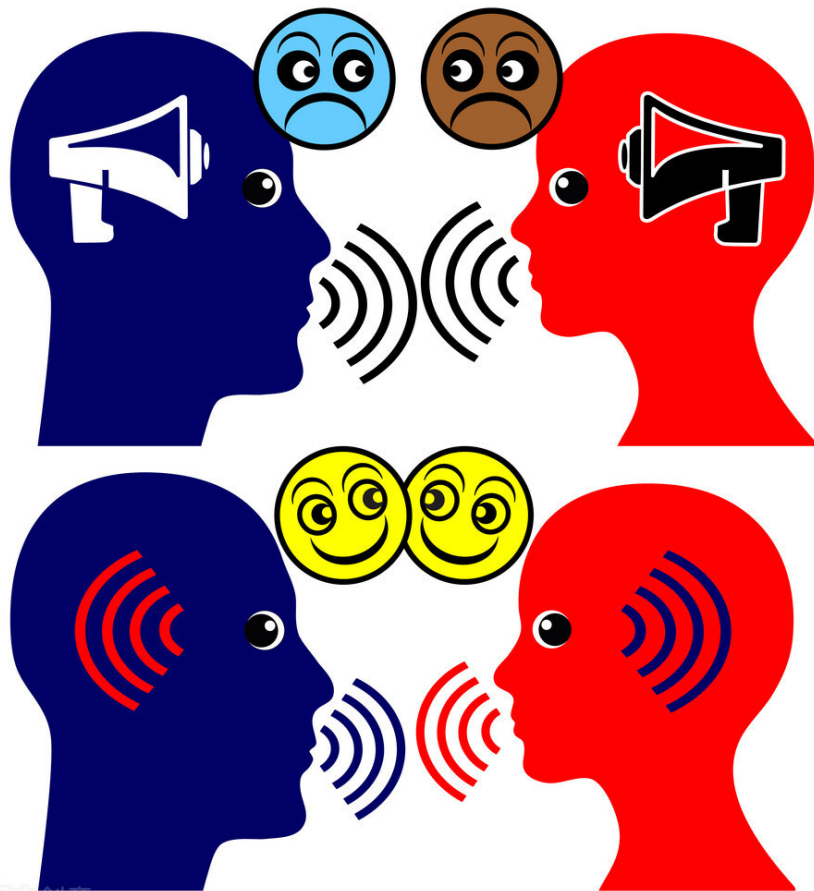
規章制度，本質上，並非永恆不變的定律。它們僅針對一般案例，必須在某程度的彈性下應用。



## 表达技巧

# 目的性的表达

- 场景收集
- 因人而异
  - 软件本地化
  - 语言本地化
- 突出主次





## 案例分析

# 案例：工时设计

---

- 客户端研发源于“目的”进行的需求工时改造
- 采用与之前文档不同的自建模板进行构造
- 整个文档的交付耗时两天
  - 明确内容大纲与呈现方式
  - 填充大纲内容，确保整个内容的全面不遗漏，用文档解释落地制度过程中的所有问题
  - 可被流程图翻译的流程
  - 做错别字、格式一致性、语句通顺与否等基础性检查

# 案例：旺店通打印答疑文档

- 面向更大群体的标准化文档
- 对内外均有益的文档
- 能让客户愿意看下去的文档
  - 收集并汇总所有相关问题
  - 填充任何能想到的解决方案
  - 删一半再删一半



Q&A