```
Birbank brendinin səsi
1. Biz dürüstük
   Bizə güvənə bilərsiniz
   Bizimlə ünsiyyət çox rahatdır
    Biz müştərilərimizi sevirik 💗
   Biz həyatdan razıyıq
   Biz qazanmaq üçün yaşamaq deyil,
    yaşamaq üçün qazanmağa kömək
    edirik
7. Sosial şəbəkələr, çatlar və telefon
    danışıqları
8. Adlar, saylar, işarələr, heşteqlər,
    siyahılar və düymələr

✓Çek-list
```

# Biz kimik, necə danışırıq və necə davranırıq

# Birbank brendinin səsi

Biz Azərbaycanın yeni orta sinfinin nümayəndələriyik. Bizi firavan yaşamaq və həyatdan zövq almaq arzusu birləşdirir. Qazanclarımız fərqlənsə də, hamımız sadə, xoş insanlarıq və adi insanlar kimi danışır, davranırıq. Sayımız çoxdur və bizimlə eyni dəyərləri paylaşan insanların sayca artması bizi sevindirir.

Məqsədimiz — müştərilərə pulu məsuliyyətlə və məmnuniyyətlə xərcləməkdə kömək etməkdir. Burada insanlarla düzgün ünsiyyət qurmağımıza, davranış və nitqimizin tanınan

olduğumuzu və bizdən nə gözlədiklərini bilirlərsə, bizə daha çox güvənirlər. Bu tövsiyələr özəlliklə bank adından danışan marketinq, satış və çağrı mərkəzi əməkdaşları, eləcə də kopirayterlər, UX-rayterlər və SMM menecerləri üçün

olmasına kömək edən əsas prinsip və üsulları bir araya gətirmişik. Müştərilərimiz kim

önəmlidir. Ən əsası, unutmamalıyıq ki, Birbank aydın, dostcasına və hörmətlə danışır. Bu tövsiyələr əlimizin altında olmasa belə, necə davranacağımızı rahat anlayırıq. Çünki biz özümüz kimi insanlara müraciət edirik.

#### Vacib xidmət şərtləri barədə aydın şəkildə xəbərdarlıq edirik, onları kiçik şriftlə yazmırıq və müqavilə mətnində gizlətmirik. Məsələn, kartı sifariş etməzdən əvvəl müştərilərə güzəşt

edildiyinə görə kartı blokladıq".

reyestrindən çıxarış".

1. Biz dürüstük

Xəbərdarlıq etmədən xidmət şərtlərimizi dəyişmirik.

Qərar bizdən asılıdırsa, bunu birbaşa deyirik. Məsələn, "Kredit üçün müraciət edə bilməzsiniz" əvəzinə, "Kredit müraciətinizi qəbul edə bilmirik".

müddəti bitdikdən sonra xidmət haqqının nə qədər olacağı barədə məlumat veririk.

### Əmin olmadığımız məsələlərə söz vermirik. Məsələn, əgər biz kartı adətən 3 günə çatdırırıqsa, amma bəzən proses 1 gün uzana bilirsə, müştəriyə kartı 3-4 iş günü ərzində əldə

verməklə kifayətlənmir, **üzrxahlığımızı bildiririk**.

2. Bizə güvənə bilərsiniz

edəcəyini demək daha yaxşı olar. Vədimizi vaxtında yerinə yetirə bilməmişiksə və ya tətbiqdə nasazlıq varsa, təkcə məlumat

Atdığımız addımların səbəbini izah edirik. Məsələn: "PİN-kod ardıcıl 3 dəfə yanlış daxil

Qərarlarımıza görə məsuliyyət daşıyırıq və buna görə də feilin məchul növündən istifadə etmirik. Məsələn, "Xidmətin dayandırılmasına qərar verilib" əvəzinə, "Xidməti dayandırmaq qərarına gəldik" yazırıq.

3. Bizimlə ünsiyyət çox rahatdır

Hər şeyi 12 yaşlı uşağın belə başa düşəcəyi şəkildə izah edirik. Hətta Birbank Biznes adından danışarkən — çünki müştərilərimiz arasında elə uğurlu peşəkarlar var ki, maliyyə məsələlərində özünü əmin hiss etmir. Abreviaturları ilk qeyddəcə açırıq. Məsələn, "Dövlət ipotekası — mənzil alışı üçün AİKZF (Azərbaycan Respublikasının İpoteka və Kredit Zəmanət

Fondu) tərəfindən verilən aşağı faizli kredit" və ya "AKB (Azərbaycan Kredit Bürosu)

#### Texniki terminləri sevmirik və onlardan yalnız çox ehtiyac olanda istifadə edirik. Məsələn, bir çox hallarda "tranzaksiya" və ya "əməliyyat" əvəzinə, "ödəniş" və ya "köçürmə" deyə bilərsiniz.

Biz kimik, necə danışırıq və necə davranırıq

Birbank brendinin səsi

möhtəşəm olmayacaq 😉

3.10

3.11

Qısa cümlələrdən istifadə edirik, onlar adətən 20 sözdən uzun olmur. Yığcam mətnlər daha tez başa düşülür və onları oxumaq daha rahatdır. Başlıqları elə yazırıq ki, müştərilər həmişə söhbətin nədən getdiyini anlasınlar. Maraq oyatsın deyə reklamda və ya məhsul səhifəsində daha cəlbedici və dinamik başlıqlardan istifadə edirik. Belə başlıqlara sadə və aydın altbaşlıqlar da artırırıq. Məsələn:

3.5 Asan oxunsun deyə uzun mətnləri hissələrə bölürük. Hər bir hissə maksimum 4 abzasdan ibarətdir. Hər bir hissənin öz başlığı var. Başlıq bir sətrə yerləşir və hissənin məzmununu qısaca izah edir.

Epitetlərdən yalnız məcbur qaldıqda istifadə edirik. Məhsula "möhtəşəm" deməklə məhsul

3.7 Konkret nümunələr göstəririk: "Keşbekin həcmi mağazadan asılıdır. Məsələn, Bravo supermarketlərində 100 AZN məbləğində alış-veriş etsəniz, sizə 15 AZN geri qayıdacaq."

Biz hər şeyi **addım-addım izah edirik**. Belə daha aydın olur. *Məsələn*: PİN-kodu necə dəyişmək olar: 1. Kapital Bank kartını bankomata daxil edin. 2. Dili seçməzdən əvvəl ekranın aşağı sağ küncündəki "PIN Set" düyməsini seçin.

3. Kartınız üçün istədiyiniz yeni 4 rəqəmli kodu daxil edin. 4. Səhv etmədiyinizə əmin olmaq üçün həmin 4 rəqəmi yenidən daxil edin. 5. "Təsdiq et" düyməsini seçin. 6. Hazırdır, kartınıza yeni PİN-kod təyin olundu. 3.9

Biz problemi bildirməklə yanaşı, onun **həll yollarını da qeyd edirik**. *Məsələn*, kartda köçürmə

Müştərilərə nəyi və nə zaman gözləməli olacaqlarını deyirik. Məsələn: "Siz kartı ən gec yanvarın 17-də Vunqtau küçəsi 83 ünvanında yerləşən filialımızdan götürə bilərsiniz. Kart

üçün kifayət qədər pul olmayanda kart balansını artırmağı təklif edirik.

4. Biz müştərilərimizi sevirik 💜

hazır olduqda sizə SMS göndərəcəyik."

münasibətilə təbrik etmək olar.

demirik.

istərdinizmi?"

veririk.

(təkrarlamamaq üçün "Birbank" da demək olar).

amma "Salam əleyküm" və ya "Aqibətiniz xeyir" demirik.

Növbəti addıma keçmək imkanı yaradırıq. Məsələn, "Tətbiqdə qeydiyyatdan keçmək üçün sizə VÖEN nömrəsi lazım olacaq. İndi qeydiyyatdan keçmək istəyirsinizmi?"

Biz müştəriləri olduqları kimi qəbul edirik və onlardan öyrənmələrini, uğurlu olmalarını və ya dəyişmələrini tələb etmirik. Birbank tez-tez "narahat olmayın", "hər şey qaydasındadır", "əla!" deyir. Məsələn, əgər müştəri PİN-kodu unudub, banka zəng edirsə, biz "Narahat olmayın, belə

4.2 Biz **emosiyalarımızı göstəririk** — yeni xidmət sifariş edən, loyal müştərilərimizə **təşəkkür** edirik. Öhdəlikləri vaxtında yerinə yetirmədikləri təqdirdə narahatlığımızı bildiririk. Biz nəyisə edə bilmədikdə **təəssüflənirik**. Həmçinin müştəriləri hətta kiçik uğurları münasibətilə belə təbrik edirik. Məsələn, müştərini hesabında nə vaxtsa olduğundan daha çox pulun olması

Bir çox insanın xidmətlərimizi seçdiyini vurğulayırıq. Özünü böyük cəmiyyətin bir hissəsi

kimi hiss etmək çox xoşdur. Buna görə özümüz haqqında danışarkən "biz" deyirik

hallar tez-tez olur. Gəlin sizə nə edəcəyinizi izah edim" deməklə söhbətə başlayırıq.

# Müştərilərimizin uğurlarından danışa və onları reklamlarımızda öz hekayələrini danışmağa dəvət edə bilərik.

Biz SMS-də, zənglərdə, çatda və sosial şəbəkələrdə **müştərilərə həmişə "siz"** deyə, adlarını bildiyimiz halda isə birbaşa adları ilə müraciət edirik. Reklam mətnlərində, o cümlədən tətbiq daxilində biz ikinci şəxsin təkində olan feillərdən istifadə edirik, amma "sən" əvəzliyini işlətmirik.

Söhbətin sonunda **uyğun olduğu halda xoş sözlər əlavə edə bilərik**: "Xeyirli olsun", "Bayramınız mübarək! 🎄". Gündəlik, daha sadə danışıq dilindən istifadə edirik, rəsmi-kargüzarlıq üslubunda olan "nəticə etibarilə", "bu xüsusda" kimi söz və ifadələrdən isə imtina edirik. Həmçinin Azərbaycan

dilində qarşılığı olan "uje", "savsem", "paçti" kimi parazit sözləri işlətmirik.

"Salam", "Sabahınız xeyir", "Axşamınız xeyir", "Hər vaxtınız xeyir" sözləri ilə salamlaşırıq,

ifadələrdən istifadə etmirik. İstisna olaraq bəzi hallarda, məsələn, müştəri əldə etdiyi krediti hər hansısa xoş məqsəd üçün istifadə edəcəyini bildirərsə, cavabımızda "İnşallah" sözünü işlədə bilərik. Amma qalan digər hallarda, məsələn, müştərinin "Mənə kredit verəcəksiniz?" sualını cavablayarkən "İnşallah"

Müştərilərə kömək edirik ki, sərfəli fürsətləri qaçırmasınlar. Məsələn: "Birbank Cashback kartınız olsaydı, bu alışınızda 1,20 AZN keşbek qazana bilərdiniz. Bu kartı elə indi sifariş etmək

Bütün müştərilərimizin adət-ənənələrinə və dininə hörmətlə yanaşırıq, ona görə Azərbaycan

dilində danışarkən "Maşallah", "Əlhamdüldillah", "Bismillah", "Allah şəfa versin" kimi

Müştərilərə birbaşa müraciət edirik, onlar barədə 3-cü şəxsdə danışmırıq. Məsələn: "Bu halda müştəri 5% əlavə keşbek qazanacaq" əvəzinə, "Bu halda siz 5% əlavə keşbek qazanacaqsınız."

İstənilən hüquqi şəxsin arxasında canlı insanlar dayanır və biz Birbank Biznes adından danışarkən məhz onlara müraciət edirik. Fabrik və ya kiçik məhəllə mağazası sahibi olmasından asılı olmayaraq biz sevimli işləri ilə məşğul olan real insanları göstəririk.

Müştərilərin vaxtını əbəs yerə sərf etmirik, artıq məlumatlar vermirik və hər zaman əsas

olandan başlayırıq. Məsələn, müştəri kartın hazırlanmasını təsdiqlədikdən sonra fikrini dəyişibsə, biz deyirik: "Təəssüf ki, sifarişi ləğv etmək mümkün deyil. Artıq bu xidmətə görə hesabınızdan 50 AZN silinib və kartın istehsalına başlamışıq".

5.2 Biz pozitiv insanlarıq və **çalışırıq ki, nadir hallarda "yox" deyək**. *Məsələn*, "14 yaşınız tamam olmayıbsa, kartı sifariş edə bilməzsiniz" əvəzinə, "14 yaşınız tamam olubsa, kartı sifariş edə bilərsiniz" deyirik. Biz hərəkəti sevən insanlarıq, buna görə də feildən daha çox, isimdən isə daha az istifadə edirik. Məsələn, "açılış" və "rəsmiləşdirmə" əvəzinə, "açın" və "rəsmiləşdir" sözlərinə üstünlük

Xoş təbəssümlə danışırıq, amma həddi aşan zarafatlar etmirik. Məsələn: "Hazırdır, kartınıza

Emojiləri sevirik, ancaq yerli-yerində. Mesaja emosiya qatmaq üçün cümlənin sonuna emoji

Biz öz işimizlə fəxr edirik və uğurlarımız barədə məmnuniyyətlə danışırıq.

#### qoyuruq, lakin biz heç vaxt sözləri emoji ilə əvəz etmirik və ya bir mesajda birdən çox emoji istifadə etmirik. Xoşagəlməz xəbərləri çatdırmaq məcburiyyətində qaldıqda emojilərdən istifadə etmirik. SMS-də emojilərdən istifadə etmirik, çünki bəzi telefon modelləri onları göstərmir və ya yanlış göstərir.

alış-veriş"dən daha yaxşıdır.

dostları qarşılayıb təbrik edirlər.

hədiyyə almaq üçün xərcləmək olar 💗

danışıqları

bilməmişik.

6.3

5. Biz həyatdan razıyıq

6. Biz qazanmaq üçün yaşamaq deyil,

yaşamaq üçün qazanmağa kömək edirik

Məhsullarımızın müştərilərə yalnız maddi fayda deyil, həm də müsbət emosiyalar gətirəcəyini göstəririk: daxili rahatlıq, doğmaların sevgisi, dostların və tanışların diqqəti. Məsələn, reklam videosunun qəhrəmanı yeni avtomobili ilə kafeyə yaxınlaşır, burada onu

yeni PİN-kod təyin edildi. Onu heç kimə deməyin, hətta bizə də 🤤"

Müştərilərimizin gündəlik həyatından xoş situasiyaları göstəririk: tətil, maraqlı hobbi, mühüm alış-verişlər. Müştərilərin layiqli, maraqlı, dolğun bir həyat yaşadıqlarını hiss etmələri bizim üçün vacibdir. Müştərilərimizin həyatındakı bilinən nümunələrdən, onların konkret real məqsədlərindən istifadə edirik — məsələn, yeni Toyota alışı və ya Dubayda tətil. Bu nümunələr orta sinfin real imkanlarına uyğundur — "Ganjlik Mall-da alış-veriş" misalı "Port Baku Mall-da

Birbank Biznes müştərilərinə ambisiyalarını reallaşdırmaq üçün pul qazanmağa, böyük və kiçik hədəflərinə çatmağa, lazımsız sözlərə və hərəkətlərə vaxt sərf etməməyə kömək edirik. Müştərilərimizin biznes uğurlarından irəli gələn sevinc və məmnuniyyət barədə danışırıq.

7. Sosial şəbəkələr, çatlar və telefon

Müştərilərimiz kimi biz də yaxınlarımızla münasibətlərə dəyər veririk — dostlarla görüşlərə,

danışırıqsa, deyəcəyik ki, əlavə olaraq toplanan pulu dostlarla restoranda və ya valideynlərə

valideynlərlə ünsiyyətə, ailə ilə keçirilən həftə sonlarına. Məsələn, depozit hesabından

Videolar üçün subtitrlər hazırlayın, çünki onlara səssiz də baxırlar. 7.3 Mübahisə etməyin. Müştərilər əsəbi və gərgindirsə, onlara sakitləşməyi tövsiyə etməyin, bu halda ən yaxşısı mülayim şəkildə problemi həll etməyə çalışmaqdır. 7.4 Müştərilər səhv edərkən onlara irad bildirməyin. Harada səhv etdiklərini nəzakətlə deyin.

Müştərilərdə nəsə alınmırsa, **üzrxahlığınızı bildirin**. Ola bilər ki, biz sadəcə yaxşı izah edə

"Salamatçılıqdı", "tşk", "əşi", "hahaha" kimi ifadələri işlətməyin. "Aha" istisnadır, bəzi hallarda,

Yazışmanın və ya telefon danışığının əvvəlində özünüzü təqdim edin və müştəridən ona necə

müraciət edəcəyinizi soruşun. Yalnız bütün sualları cavabladığınıza və problemi həll

Qısa mətnlər yazın. Uzun yazıya ehtiyac varsa, çatdırmaq istədiyiniz əsas məlumatları ilk 140

simvola sığdırın ki, onlar mətnin gizlədiləcək hissəsində (məsələn, "Daha çox...") itməsin.

### xüsusilə də telefon danışıqları zamanı müştərini diqqətlə dinlədiyinizi bildirmək üçün istifadə edə bilərsiniz, amma həddən artıq istifadəsi qıcıqlandırıcı ola bilər və yolverilməzdir. Emosiyalarınızı nida sözləri ilə ifadə etməyin. "Eh", "Vay-vay" və ya "Oy" əvəzinə, "Belə alındığı üçün təəssüf edirəm", yaxud "Vau", "Bəh-bəh" əvəzinə, "Əla xəbərdir!" daha yaxşı

etdiyinizə əmin olduqdan sonra sağollaşın.

verin – bəzən bu kömək edir 🤪

düymələr

8.3

Jarqon və slenqdən istifadə etməyin. "Hə" və "yox" əvəzinə, "bəli" və "xeyr" deyin.

Çatda qısa cavabların sonunda nöqtə qoymayın. Bəzi həmsöhbətləriniz üçün bu, kobud görünə bilər 🖓 7.10 Sosial şəbəkələrdə **trollara əhəmiyyət verməyin**, onların tək istəyi sizi provokasiyaya çəkməkdir. Əgər aqressiv bir şərhə diqqət etməmək mümkün deyilsə, sakit və mülayim cavab

Birbank sözü hər zaman latın əlifbası ilə və böyük hərflə yazılır. Bu sözü mətnlərimizdə dırnaq içində yazmırıq. Şəkilçilər sözə defislə qoşulur, "Birbanklı" sözü istisnadır. Rusca yazılan mətnlərdə Birbank sözünü latın əlifbasıyla yazırıq.

Adlar soyadlardan əvvəl yazılır: Vaqif Mustafazadə, Vagif Mustafazadeh, Вагиф Мустафа-

**Tarixlər**: ayın adı və "il" sözü tam şəkildə yazılır — 2 noyabr 2023-cü il. İnterfeys və SMS

Saylar beş və ya daha çox rəqəmdən ibarətdirsə, sağdan sola doğru hər üç rəqəmdən bir

mətnlərində tarixi GG.AY.İL şəklində qısalda bilərsiniz, məsələn, 02.11.23.

Telefon nömrələri XX XXX XX XX şəklində yazılır. Məsələn, 12 555 55 55.

məsdər formasında yazılır. Məsələn, "Yüklə", "Download", "Скачать".

boşluq qoya bilərik: 100, 2000, 30 000, 400 000.

işarəsi arasında boşluq olmamalıdır.

(AZN, USD, EUR) istifadə edirik.

*Məsələn*: 500 π, 25 \$, 99,9 €.

8.10

number).

may-1 iyun.

8.12

8.18

8. Adlar, saylar, işarələr, heşteqlər, siyahılar və

Onluq kəsrlərdə tam hissə ilə kəsr hissəni vergüllə ayırırıq: 1 230 934,98. Ədədləri sətirdən sətirə keçirməklə bölmək olmaz. Faizlər rəqəmlərlə yanaşı olduqda sözlə yox, faiz işarəsi ilə yazılır, məsələn, 12%. Ədəd və faiz

radiodüymələrdə, adi və açılan menyularda mətnlər böyük hərflə başlayır. Valyuta adları ilə yanaşı rəqəmlər qeyd olunmursa, onları sözlə yazırıq, məsələn, "manat hesabı", "dollarla köçürmə", "avronun məzənnəsi". Rəqəmlə yanaşı yazdıqda **valyuta simvollarından** (♠, \$, €) və ya **valyuta abreviaturlarından** 

Tətbiq və saytların interfeysində, eləcə də reklam materiallarının başlıqlarında həm yerə qənaət, həm də vizual estetika üçün rəqəmlə yanaşı valyuta simvollarından istifadə edirik. Simvolları rəqəmlərdən sağda və boşluqla yazırıq, şəkilçisiz yazmağımız arzuolunandır.

Tətbiq və sayt daxilində başlıqlarda, xanaların adında və içində, çek-bokslarda,

Düymələr üzərində feillər Azərbaycan və ingilis dillərində əmr formasında, rus dilində isə

mətnləri, valyuta məzənnələri cədvəli, tətbiq və saytlarda ətraflı məlumat (info) pəncərələri və digər bənzər mətnlər aiddir. SMS mətnlərində də yalnız valyuta abreviaturlarından istifadə Başlıqda hansını istifadə etməyimizdən asılı olmayaraq, mətnin geri qalan hissəsində yalnız simvollardan, yaxud da yalnız abreviaturlardan istifadə edirik.

FİN (fərdi identifikasiya nömrəsi) və VÖEN (vergi ödəyicisinin eyniləşdirmə nömrəsi) kimi yerli abreviaturları rus və ingilis dillərində olduğu kimi saxlayırıq və mötərizədə onların tərcüməsini müvafiq abreviatur və ya sözlərlə yazırıq. Məsələn, FİN (ИИН), VÖEN (taxpayer identification

İrihəcmli və informativ xarakterli mətnlərdə yalnız valyuta abreviaturlarından istifadə edirik. Bunlara məhsul və kampaniya səhifələrində şərtlər, "Tez-tez verilən suallar" (FAQ) bölməsinin

8.11 Uzun tire: cümlədə fikrin istiqamətini dəyişmək, aydınlaşdırıcı hissəni fərqləndirmək üçün bu durğu işarəsindən istifadə edirik. Bu zaman uzun tirenin hər iki tərəfində boşluq qoyuruq. Məsələn: "Yaxınlarımıza dəyər veririk — ailəmizlə keçirdiyimiz həftəsonu bizim üçün çox önəmlidir".

- **Qısa tire**: rəqəm və tarix aralıqlarını, intervalları göstərmək üçün bu durğu işarəsindən yararlanırıq. Bu zaman işarədən əvvəl və sonra boşluq olmamalıdır. Məsələn, 10–12%, 15

qoşulduqda, qoşa soyadların yazılışında bu işarə qoyulur. Məsələn: hesab-faktura, 5-ci,

Azərbaycan və ingilis dillərində "qoşa" dırnaq işarəsi, rus dilində isə «yolka» şəkilli dırnaq işarəsindən istifadə edirik. Məsələn: "Bütün ödənişlər" kateqoriyası, раздел «Другие».

Rahat oxunması üçün **heşteqlərdə** sözləri böyük hərflərlə vizual olaraq ayırırıq. *Məsələn*,

Birbank-dan ("Birbanklı" sözü istisnadır), Məmmədova-Quliyeva.

#birbankcashbackdebet əvəzinə, #BirbankCashbackDebet.

vurğulamaq üçün daha yumşaq bir üsuldur.

Maddələr şəklində siyahı belə yazılmalıdır:

Sonuncuda isə nöqtə qoyulur.

5. "Təsdiq et" düyməsini sıxın.

emojidən əvvəl sual və ya nida işarəsi işlədə bilərik! 🔝

- Defis: mürəkkəb sözlərdə, dırnaq işarəsi olmadan yazılan brend adlarına və rəqəmlərə şəkilçi

Həmçinin rus dilində ПИН, СМС və ВИП deyil, latın əlifbasının hərfləri ilə **PIN**, **SMS** və **VIP** 

Veb-ünvanlarda "http://www." yazmırıq. SMS mətnlərində simvol sayına qənaət üçün linkləri maksimal dərəcədə qısaldırıq — bunun üçün xüsusi servislərdən ("URL shortener") yararlana bilərik.

Nida işarəsi: kiçik mətnlərimizdə birdən artıq işlətmirik. Ümumiyyətlə, çalışırıq ki, nidalardan çox istifadə etməyək. Xoş bir istisna Azərbaycan yığmasının Dünya Çempionatında qələbəsi ola bilər!!! 🎉 8.16 Qalın şrift (bold) abzasdakı əsas fikri və ya açar sözü vurğulayır. Amma bir abzasda qalın

şriftlə yazılmış ikidən çox ifadə olmamalıdır, hətta birinin olması daha yaxşı olar. *Kursiv* sözləri

 Hər bir maddə bir qısa cümlədən ibarətdir; Hamısı stilistika baxımından ardıcıldır; Həmçinin mənaca bir-birinə bağlıdır; Sayları ardıcıl olaraq altıdan çox deyil; Hər maddənin sonunda nöqtəli vergül;

Addımları nömrələmək prosesi daha yaxşı izah etməyinizə kömək edəcək. Məsələn: PİN-kodu belə dəyişə bilərsiniz: 1. Kartınızı Kapital Bank-ın bankomatına daxil edin. 2. Dili seçmədən ekranın aşağı sağ küncündəki "PIN Set" düyməsini sıxın. 3. Kartınız üçün istədiyiniz yeni 4 rəqəmli kodu daxil edin.

4. Səhv etmədiyinizə əmin olmaq üçün həmin 4 rəqəmi yenidən daxil edin.

6. Hazırdır, kartınıza yeni PİN-kod təyin olundu. 8.19 Abreviaturları nəzərə almasaq, biz sözləri və ifadələri BÖYÜK HƏRFLƏRLƏ YAZMIRIQ. "Caps lock" ilə yazılan mətnlər yüksək səslə, qışqırıqla deyilən sözlər kimi qarşılana bilər. Cümlənin sonunda emoji istifadə ediriksə, ondan əvvəl və ya sonra nöqtə qoymuruq 🙂 Amma

səhvləri aradan qaldırmaq üçün çek-listi diqqətlə nəzərdən keçirin.

☐ **Abreviaturlar**: ilk dəfə istifadə etdikdə açılışlarını yazmışam. *Məsələn*, MKR

**☑** Çek-list Mətnlərinizi bu siyahı üzrə yoxlaya bilərsiniz.

Unutmayın ki, yazdığınız mətnlər bankımızın müştərilərlə ünsiyyətinin bir hissəsidir. Mümkün

☐ Adlar, rəqəmlər, simvollar, heşteqlər və durğu işarələrini düzgün yazmışam. ☐ Jarqon istifadə etməmişəm (məsələn, "LOL", "Narahatçılıq"). ■ Bankın səhvi və ya sistem nasazlığı: mətnə üzrxahlıqla başladım.

☐ Siyahılar/maddələr: qısa cümlələrlə, sayı 6-dan çox olmamaq şərtilə yazmışam.

## Cümlələr: 20 sözdən azdır. Emojilər: mətn, onlar olmasa da, aydındır. Uzun bir mətnin (4+ abzas) hər bir abzasında birdən çox olmamaq şərtilə, qısa bir mesajda isə (3 abzasadək) ümumi sayı birdən çox

(Mərkəzləşdirilmiş Kredit Reyestri).

olmamaq şərtilə emoji istifadə etmişəm. □ Epitetlər: yalnız zəruri olanları istifadə etmişəm. ☐ Ən vacib məqamları mətnin əvvəlində, sosial şəbəkələr üçün isə ilk 140 simvolda qeyd

Böyük hərfləri ("Caps lock") yalnız abreviaturlarda istifadə etmişəm.

☐ **Fəsillər**: 4 abzasdan çox olmamaq şərtilə yazmışam. ☐ Xidmət şərtləri: vacib olan hər şeyi qeyd etdim. ☐ İkili inkar yoxdur. Məsələn, "14 yaşınız tamam olmayıbsa, kart ala bilməzsiniz" əvəzinə, "14 yaşınız varsa, kart ala bilərsiniz" yazıram. ☐ İmtina: səbəbini izah etdim.

Rəsmi-kargüzarlıq üslubu istifadə olunmayıb ("nəticə etibarilə", "bu xüsusda" və s.) Məchul növ istifadə etməmişəm. Məsələn, "Xidmətin dayandırılmasına qərar veril" əvəzinə, "Xidməti dayandırmaq qərarına gəldik" yazıram.

☐ Müştəri nəyi və nə vaxt gözləməlidir: izah etmişəm. □ **Nümunələr**: lazım olan hər yerdə istifadə etdim. ☐ **Prosesləri** mümkün olan hər yerdə addımlara böldüm.

☐ Salamlaşma və vidalaşma: "Salam", "Yeni iliniz mübarək", "Xoş həftəsonu" və s. ☐ "Siz": hər yerdə ikinci şəxsin cəmində müraciət etmişəm, amma reklamda və bəzən də tətbiqdə "sən" deyə bilərəm. ☐ **Terminlər**: hamısını izah etdim.

□ Video: subtitrləri yerləşdirdim. ☐ Yazdığımı ucadan oxudum. Hətta 12 yaşlı uşağa belə hər şey aydın olacaq. Ümumiyyətlə, mətn xoşuma gəldi!