

<b>Birbank brendinin səsi</b>
<div><div><span><span>1.</span></span> <span>Biz düristük</span></div></div>
<div><div><span><span>2.</span></span> <span>Bizə güvənə bilərsiniz</span></div></div>
<div><div><span><span>3.</span></span> <span>Bizimlə ünsiyyət çox rahatdır</span></div></div>
<div><div><span><span>4.</span></span> <span>Biz müştərilərimizi sevirik <span>♥</span></span></div></div>
<div><div><span><span>5.</span></span> <span>Biz həyatdan razıyıq</span></div></div>
<div><div><span><span>6.</span></span> <span>Biz qazanmaq üçün yaşamaq deyil, yaşamaq üçün qazanmağa kömək edirik</span></div></div>
<div><div><span><span>7.</span></span> <span>Sosial şəbəkələr, çatlar və telefon danışqları</span></div></div>
<div><div><span><span>8.</span></span> <span>Adlar, sayılar, işarələr, heşteqlər, siyahılar və düymələr</span></div></div>
<div><div><span><span>👉</span></span> <span>Çek-list</span></div></div>

# 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. Qazanclarımızı fərqlənsə də, hamımız sadə, xoş insanlarıq və adı 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 olmasına kömək edən əsas prinsip və üsulları bir araya gətirmişik. Müştərilərimiz kim olduğumuzu və bizdən nə gözlədiklərini bilirərsə, bizə daha çox güvənirlər.

Bu tövsiyələr özəlliklə bank adından danışan marketing, satış və çağrı mərkəzi əməkdaşları, eləcə də kopirayterlər, UX-rayterlər və SMM menecerləri üçün önəmlidir.

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

### 1. Biz düristük

- Xəbərdarlıq etmədən** xidmət şərtləriniizi dəyişmirik.
- Vəcbi xidmət şərtləri** barədə aydın şəkildə xəbərdarlıq edirik, onları kiçik şriftlə yazmırıq və müqavilə mətnində gizlətmirik. Məsələn, kartı sifariş etmədən əvvəl müştərilərə güzəşt müddəti bitdikdən sonra xidmət haqqının na qədər olacağı barədə məlumat veririk.
- Qərar bızdan asılıdırsa, bunu birbaşa deyirik.** Məsələn, "Kredit üçün müraciət edə bilərsiniz" əvəzinə, "Kredit müraciətinizi qəbul edə bilmirik".

### 2. Bizə güvənə bilərsiniz

- Aldığımız addımların səbəbini izah edirik.** Məsələn: "PIN-kod ardıcıl 3 dəfə yanlış daxil edildiyinə görə kartı blokladıq".
- 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 edəcəyini demək daha yaxşı olar.
- Vadimizi vaxtında yerinə yetirə bilməmişiksə və ya tətbiqdə nasazlıq varsa, təkcə məlumat verməklə kifayətlənmir, **üzrəxahlığımızı bildiririk**.
- Qərarlarımızı görə məsuliyyət daşıyıq və buna görə də **feilən məchul növdən istifadə etmirik**. Məsələn, "Xidmətin dəyərində lınmasına qərar verilib" əvəzinə, "Xidmət dəyəndirəmaq 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 əla uşurlu pəkərlər var ki, maliyyə məsələlərində özünü əmin hiss etmir. Abreviaturları ik qeyddəcə açıq, 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) reyestrindən çıxarış".
- Texniki terminləri sevmirik** və onlardan yalnız çox ehtiyac olanda istifadə edirik. Məsələn, bir çox hallarda "transaksiya" və ya "məaliyyət" əvəzinə, "ödəniş" və ya "küçürmə" deyə bilərsiniz.

- Qısa cümlələrdən istifadə edirik,** onlar adətən 20 sözdən uzun olmur. Yığcam mətnlər daha tez başa düşülür və onları oxumaq daha rahatdır.

- Başlıqları** əla yazırıq ki, müştərilər həmisiə söhbətin nədən gəldiyini anlasınlar. Marağ oyatsın deyə reklamları və ya məhsul sahifəsində daha cəlbedici və dinamik başlıqlardan istifadə edirik. Belə başlıqlara sadə və aydın altbaşıqlar da artırırıq. Məsələn:

- Biz kimik, necə danışırıq və necə davranırıq**
- Birbank brendinin səsi**

- Asan oxunsun deyə **uzun mətnləri hissələrə bölürük**. Hər bir hissə maksimum 4 abzasdan ibarətdir. Hər bir hissənin öz başlığı var. Başlıq bir sətir yerləşir və hissənin məzmununu qıscaca izah edir.

- Epitetlərdən yalnız məcbur qalıqda istifadə edirik.** Məhsulə "möhtəşəm" deməklə məhsul möhtəşəm olmayacaq 🙄
- Konkret nümunələr göstəririk:** "Kəşbekin həcmi mağazadan asılıdır. Məsələn, Bravo supermarketlərində 100 AZN məbləğində alış-veriş etsəniz, sizə 15 AZN geri qaydıracaq."

- Biz hər şeyi **addım-addım izah edirik**. Belə daha aydın olur. Məsələn:

- PIN-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. Hazırkı, kartınıza yeni PIN-kod təyin olundu.

- Biz problemi bildirməklə yanaşı, onun **həlli yollarını da qeyd edirik**. Məsələn, kartda küçürmə üçün kifayət qədər pul olmayanda kart balansını artırmağı təklif edirik.

- Müştərilərə yeni və na zaman gözləməli olacaqlarını deyirik.** Məsələn: "Siz kartı an gec yanvarın 17-də Vungtau küçəsi 83 ünvanında yerləşən filialımızdan götürə bilərsiniz. Kart hazır olduqda sizə SMS göndərəcəyik."

- Növbəti addıma keçmək imkanı yarıdırıq.** Məsələn, "Tətbiqdə qeydiyyatdan keçmək istəyirsinizmi?"

### 4. Biz müştərilərimizi sevirik ♥

- Biz **müştəriləri olduqları kimi qəbul edirik** və onlardan öyrənmələrini, uğurlu olmalarını və ya dəyişmələri tələb etmirik. Birbank tez-tez "nə rahat olmayın", "hər şey qaydasındadır", "alın" deyir. Birbank, əgər müştəri PIN-kodu unudub, banka zəng edərsə, biz "Nə rahat olmayın, belə hallar tez-tez olur. Gəlin sizə na edəcəyinizi izah edim" deməklə söhbətə başlayırıq.

- Biz **emosiyalarımızı göstəririk** — yeni xidmət sifariş edən, loyal müştərilərimizə **təşəkkür edirik**. Oh dəlikləri vaxtında yerinə yetirmədikləri təqdirdə **nərahatlığımızı bildiririk**. Biz nəyiisə edə bilmədikdə **təəssüflənirik**. Həmçinin müştərilər həttə kiçik uğurları münasibətlə belə **təbrik** edirik. Məsələn, müştərin hesabında na vaxtına olduğundan daha çox pulun olması münasibətlə təbrik etmək olar.

- Bir çox insanın xidmətlərimizi seçdiyini vurğulayıırıq.** Özünü böyük cəmiyyətin bir hissəsi kimi hissə etmək çox xoşdur. Buna görə özümüz haqqında danışarkən "biz" deyirik (təkrarlamaq üçün "Birbank" da demək olar).

- Müştərilərimizin uğurlarından danışa** və onları reklamlarımızda öz hekayələrini danışmağa dəvət edə bilirik.

- Biz SMS-də, zənglərdə, çatda və sosial şəbəkələrdə **müştərilərə həmisiə "siz" deyə**, adlarını bildiyimiz halda isə birbaşa adları ilə müraciət edirik. Reklam mətnlərində o cümlədən təbiiq dildə belə biz ikinci şəxsin təkində olan feildərdən istifadə edirik, amma "sən" əvəzliliyi işlətmirik.

- "Salam!", "Sabahınız xeyir!", "Aşağınız xeyir!", "Hər vaxtınız xeyir!"** sözləri ilə salamaşıırıq, amma "Salam əleyküm!" və ya "Aqibətiniz xeyir!" demirik.

- Söhbətin sonunda **uyğun olduğu halda xoş sözlər əlavə edə bilirik:** "Xeyrli olsun", "Bayramınız mübarək! 🎉".

- Gündülik, daha sadə danışiq dilindən istifadə edirik,** rəsmi-kargüzərliq üslubunda olan "nəticə etibarilə", "bu xüsusda" kimi söz və ifadələrdən isə imtina edirik. Həmçinin Azərbaycan dilində qarşılıqlı olan "uğ", "savsem", "paçtı" kimi parazit sözləri işlətmirik.

- Bütün müştərilərimizin adat-ənənələrinə və dininə hörmətlə yanaşıırıq,** ona görə Azərbaycan dilində danışarkən "Məsələn!", "Əhmədüküdliləh!", "Bismilləh!", "Allah şəfa versin!" kimi ifadələrdən istifadə etmirik.

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

- Müştərilərə kömək edirik ki, sərfəli fürsətləri qaçırmasınlar.** Məsələn, "Birbank Cashback kartınız olsaydı, bu ələmnizdə 1,20 AZN kəşək qazana bilərsiniz. Bu kartı əla indi sifariş etmək istərdinizmi?"

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

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

- Müştərilərin vaxtını əbəz yerə sərf etmirik,** ərliq məlumatlar vermirik və hər zaman əsas olından başlayırıq. Məsələn, müştəri kartın hazırlanmasını təsdiqlədikdən sonra fikrini dəyişibsa, biz deyirik: "Təəssüf ki, sifarişləydiyiniz kreditə əminləndiyiniz qalıqda emojilərdən istifadə etmirik. SMS-də emojilərdən istifadə etmirik, çünki bəzi telefon modelləri onları göstərmir və ya yanlış göstərir.

### 6. Biz qazanmaq üçün yaşamaq deyil, yaşamaq üçün qazanmağa kömək edirik

- Müştərilərimizin gündülik həyatından xoş situasiyalrı göstəririk:** tətill, maraqlı hobbil, mühüm işlər verişlər. Müştərilərin layiqli, maraqlı, dolğun bir həyat yaşadığını hiss etmələri bizim üçün vacibdir. Müştərilərimizin həyatındakı bilian nümunələrdən, onların konkret real məqsədlərindən istifadə edirik — məsələn, yeni Toyota alışı və ya Dubayda tətill. Bu nümunələr orta səfirin real imkanlarını uyğundur — "Gənclik Mallı-də alış-veriş" misali "Port Bakı Mallı-də alış-veriş"dən daha yaxşıdır.

- Məhsullarımızın müştərilərə yalnız maddi fayda deyil, həm də müsbət emosiyalar gətirəcəyini göstəririk:** daxili rahatlıq, döğmələrin sevgisi, dostların və tanışların diqqəti. Məsələn, reklam videosunun qəhrəmanını yeni avtomobili ilə kafeyə yaxınlaşır, burada onu dostları qarşılayıb təbrik edirlər.

- Müştərilərimiz kimi biz də **yaxınlarımızla münasibətlərə dəyər veririk** — dostlarla görüşlərə, valideynlərə ünsiyyətə, əla ilə kəşərlərin həftə sonlarına. Məsələn, dəyərli hesabından danışırıqsa, deyəcəyik ki, əlavə olaraq toplanan pulu dostlarla restoranda və ya valideynlərə hədiyyə almaq üçün xərcləmək olar 🎁

- 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 qılan sevinc və məmnuniyyət barədə danışırıq.

### 7. Sosial şəbəkələr, çatlar və telefon danışığıqları

- Qısa mətnlər yazırı.** Uzun yazıya ehtiyac varsa, çatdırmaq istədiyinizi əsas məlumatları **ilk 140 simvolla** sığdırın ki, onlar mətnin gizlədəcək hissəsində (məsələn, "Daha çox...") itməsin.
- Videoalar üçün subtitrlər** hazırlayın, çünki onlara səsiz də baxılır.
- Mühəhisə etməyirin.** Müştərilər əsabi və gərgindərsə, onlara sakitləşməyi tövsiyə etməyirin, bu halda ən yaxışsi mülayim şəkildə problemi həlli etməyə çalışmaqdır.
- Müştərilər səhv edərkən onlara **irad bildirməyirin.** Harada səhv etdiklərini nazakətlə deyirin.

- Müştərilərdə nəsə alınmışsa, **üzrəxahlığınızı bildiririn**. Ola bilər ki, biz sadəcə yaxşı izah edə bilməmişik.

- Jağon və ələngdən istifadə etməyirin.** "Hə" və "yox" əvəzinə, "bəl" və "xeyr" deyirin. "Salamlaşdıqlar", "əğ", "bəhəhə" kimi ifadələri işlətməyirin. **"Aha" istisnədir,** bəzi hallarda, xüsusilə də telefon danışığında zamanı müştərin diqqətə cəlbədiyinizi bildirmək üçün istifadə edə bilərsiniz, amma **həddən artıq istifadəsi qıclılandırdı ola bilər və yolverilməzdir.**

- Emosiyalarınızı nida sözləri ilə ifadə etməyirin.** "Eh!", "Vay-vay" və ya "Oy" əvəzinə, "Bəla alındığı üçün təəssüf edirəm", yaxud "Vay", "Bah-bah" əvəzinə, "Əla xəbərdir!" daha yaxşı səslənir.

- Yazışmanın və ya telefon danışığının əvvəlində **özünüzü təqdim edin və müştəridən ona necə müraciət edəcəyinizi soruşun.** Yalnız bütün sualları cavabladığınızna və **problemli həll etdiyinizi əmin olduğdan sonra sağollaşın.**

- Çatda **qısa cavabların sonunda nöqtə qoymayırı.** Bəzi həmsöhbətləriniz üçün bu, kobud görüna bilər 🙄

- </