

Чек-лист контент-менеджера

Прежде, чем писать вопросы и ответы, собери информацию о том, что волнует клиентов/партнеров и какие слова они используют в поисковых запросах/в вопросах на каналы. Чтобы ответ совпал в клиентском/партнерском запросом, важно говорить с ним на одном языке.

При подготовке контента используй список шагов в чек-листе.

1. НОВЫЕ ВОПРОСЫ И ИЗМЕНЕНИЯ В ТЕКУЩИХ

1.1. Обращения

Посмотри обращения клиентов/партнеров в поддержку SMM, чтобы понимать, какие слова используют люди, как задают вопрос, с какими трудностями сталкиваются.

Если этих данных недостаточно, собери самые частые обращения по теме из всех каналов в Qlik Sense.

1.2. Поисковые запросы

Проверь частые запросы по теме задачи в <https://wordstat.yandex.kz/> и <https://trends.google.ru/trends/?geo=KZ>

1.3. Референсы

Посмотри референсы вопросов и ответов на схожих по тематике сайтах. Например, если готовишь вопросы для Kaspi Travel, проверь, какие ответы есть на сайтах с похожей тематикой: [Aviata](#), [Ozon.Travel](#), [AnyWayAnyDay.com](#), [Kiwi.com](#), сайты компаний-перевозчиков и прочие похожие ресурсы.

1.4. Базовые вопросы

Когда информация собрана и видна общая картина того, что хочет знать клиент/партнер, напиши базовые вопросы.

Например, задача — рассказать про новый сервис «Kaspi Такси». Сначала пишем основной список вопросов:

Что такое? Какая выгода клиенту от нового сервиса? Как подключиться? Кто может пользоваться? Сколько стоит? Какие ограничения?

Смотри, какие вопросы есть в других продуктах и сервисах, особенно в близких по существу. Например, если нужно написать вопросы для нового продукта Бизнес Кредит, проверь, какие вопросы уже есть про Кредит Наличными. Бери за образец.

Базовые вопросы можно согласовать отдельно, если задача большая, чтобы контент для Kaspi Гид был готов к запуску. Пока идет процесс согласования, параллельно работай над дополнительными вопросами и конкретными кейсами, которые могут возникнуть у клиента/партнера.

1.5 SEO

Все подготовленные заголовки обязательно проверь на соответствие SEO: вопрос не должен быть безликим. Мы рассказываем о продуктах и сервисах Kaspi.

Как оплатить поездку в такси?	✗ Плохой заголовок
Как оплатить поездку в Kaspi Такси с Kaspi Gold?	✓ Хороший заголовок

Бывают исключения – вопросы о кредитной истории или программы от правительства. Оговариваются с руководством отдельно всегда.

1.6. Единая терминология

Убедись, что название компании, а также продуктов и сервисов в ответе написаны [правильно](#).

Примеры:

✗ Плохо	✓ Хорошо
отделения Kaspi	отделения Kaspi.kz
Депозит на Kaspi	Kaspi Депозит
в разделе «Мой Банк» в разделе «Переводы»	в сервисе «Мой Банк» в сервисе «Переводы»



1.7. Интерфейс

Пройди сам по пути, который предлагаешь клиенту, проверь, не изменился ли путь и названия кнопок.

1.8. Закрытый вопрос

Если вопрос закрытый и подразумевает ответ «да» или «нет», начинай ответ с этих слов, а дальше поясняй.

Соблюдай формат:

 Плохо	 Хорошо
Да, нажмите «Скрыть сумму» во время оплаты покупки по Kaspi QR.	Да. Нажмите «Скрыть сумму» во время оплаты покупки по Kaspi QR.
Нет, с Kaspi Red вы можете покупать без комиссии и переплаты в рассрочку на 3 месяца.	Нет. С Kaspi Red вы можете покупать без комиссии и переплаты в рассрочку на 3 месяца.

1.9. Логическая цепочка

Перечитай ответ. Убедись, что логическая цепочка действий прописана правильно, все идет по порядку и связано между собой.

1.10. Полный ответ с рекомендациями

Убедись, что в ответе закрыты все возможные вопросы клиента/партнера. Если говорим, что в мобильном приложении чего-то сделать нельзя, подскажи клиенту/партнеру где можно и как действовать дальше.

1.11. Повторы

Вычитай текст на повторы. Если они есть, перефразируй, перестрой ответ так, чтобы он стал чище. Если качество не страдает, замени на синонимы или близкие по смыслу слова или фразы (но скорей всего, это не сработает).

1.12. Шаблонные формулировки

Ответы Kaspi Гид состоят из шаблонов и клише. Очень многое уже написано, пользуйся наработанным материалом.



Это работает в обе стороны. Если решили, что формулировку пора менять — проверь все вопросы в Kaspi Гид и обнови текущие ответы в них тоже.

За основной пример бери вопросы из Kaspi Гид для Клиентов. Он старше, опытнее, и разнообразие «граблей», по которым мы там прошли, гораздо больше.

Kaspi Гид для Партнёров — НЕ эталон.



1.13. Времена глаголов

Вопрос и ответ написаны в одном времени. Если вопрос в будущем, то ответ тоже в будущем. Если в настоящем — тоже оба.

 Плохо	 Хорошо
При покупке с Kaspi Gold на Kaspi Travel мне будут начисляться бонусы?	При покупке с Kaspi Gold на Kaspi Travel начисляются бонусы?
Да. В период акций вы получаете до 10% бонусов за покупку туров и билетов с Kaspi Gold на Kaspi Travel.	Да. В период акций вы получаете до 10% бонусов за покупку туров и билетов с Kaspi Gold на Kaspi Travel.

1.14. Частица ли

Вопрос формулируй без частицы ли.

 Плохо	 Хорошо
Можно ли получить карту Kaspi Gold по доверенности?	Я могу получить карту Kaspi Gold по доверенности?
Должен ли я давать клиенту фискальный чек за покупку в Магазине на Kaspi.kz?	Я должен давать клиенту фискальный чек за покупку в Магазине на Kaspi.kz?
Могу ли я снимать деньги с Kaspi Red?	Можно снимать деньги с Kaspi Red?

1.15. Мы

По умолчанию пиши контент без «мы». Если найдёшь с старых вопросах, посмотри, как переписать. Иногда говорим от первого лица, но это единичные случаи. Убедись, что без этого действительно не обойтись.

1.16. Порядок слов в предложении

Пиши в прямом порядке: так легче считывается смысл и не лезут в предложение всякие мусорные частицы.

❌ Плохо	✅ Хорошо
Могу я подать заявку онлайн?	Я могу подать заявку онлайн?
Сделать это можно в сервисе «Переводы».	Это можно сделать в сервисе «Переводы».

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНО. ИЗМЕНЕНИЯ В ТЕКУЩИХ ВОПРОСАХ

2.1. Проверка текущего ответа

Проверь весь ответ, а не только ту часть, которую нужно изменить. Убедись, что информация по условиям продукта в текущем ответе актуальная. Обрати внимание на текущие формулировки/стилистику ответа, а также на названия продуктов и сервисов. Мы все еще так пишем? Не нужно ли переписать весь ответ? Как можно оптимизировать/дополнить/улучшить ответ?

2.2. Статистика

Посмотри количество просмотров вопроса за месяц – он все еще нужен клиентам/партнерам или вопрос непопулярный и его можно скрывать?

Непопулярные вопросы определяются индивидуально для каждого продукта/сервиса в Kaspi Гид для клиента или партнера. Решение об удалении принимается после обсуждения в процессе согласования.

2.3. Полезность

Проверь полезность текущего ответа. Если она ниже 92%, подумай, как можно оптимизировать/дополнить/улучшить ответ, чтобы повысить полезность? Обратись за помощью к менеджеру и управляющему продуктом или сервисом.

2.4. Форма

Если в ответе есть форма и заказчик предлагает ее убрать или наоборот просит добавить в ответ форму – изменения необходимо согласовать с руководителем подразделения, которое обрабатывает форму.

2.5. Гиф-анимация

Если в ответе есть гиф-анимация или видеоролик, то планируемые изменения процесса нужно предусмотреть и в них.

3. РУССКИЙ ЯЗЫК

3.1. Отвлечённые существительные

Отвлеченные существительные (к которым относится и слово «оплата») обычно не употребляются во множественном числе.

❌ Плохо	✅ Хорошо
Множественное число	Единственное число
Как открыть карту для покупок и оплат в интернете.	Как открыть карту для покупок и оплаты в интернете.

3.2. Буквенные наращения после цифр

Нарращение — буквенное падежное окончание — используется в записи порядковых числительных: 10-й класс, в 3-й раз, занять 2-е и 3-е места; в начале 90-х годов.

В записи количественных числительных наращение не используется: в течение 3 дней, работа 2 сотрудников, состоит из 5 этапов.

❌ Неправильно	✅ Правильно
---------------	-------------

в течение 3-х дней	в течение 3 дней
в течение 3-х часов	в течение 3 часов

3.3. Возвратные глаголы

Все эти -ся и -сь глаголы используйте, хорошенько подумав.

Собственно возвратные — обозначают действие, которое направлено на себя:

он умываетСЯ = он умывает СЕБЯ

Косвенно-возвратные — обозначают действие, которое реализует человек для себя, в своих интересах:

собираться в дорогу

Безобъектно-возвратные — обозначают действие, которое принимает роль постоянного свойства:

лампа светится

собака кусается

кактус колется

❌ Штраф имеетСЯ = штраф имеет себя?

❓ Комиссия взимаетСЯ = комиссия взимает себя?

3.4. Отглагольное существительное

Отглагольное существительное — это глагол без действия. Мёртвая канцелярская конструкция.

Глагол	Отглагольное
использовать	использование
оформлять	оформление
применять	отсутствие
сохранять	сохранение

Везде, где можешь, меняй предложение так, чтобы в нём был глагол, а не отглагольное.

В силу специфики жанра у нас не получится совсем без него. Но держи в уме, что глагол — это текстовый Брюс Уиллис. Он спасет унылое предложение и накажет врагов.

❌ Плохо	✅ Хорошо
После сохранения данных	Когда вы сохраните данные
Принятие мер	Примем меры

3.5. Переходный глагол

Переходный глагол — это глагол, которому нужно существительное в винительном падеже без предлога в значении *жертвы* — прямого объекта действия (пациенс это зовётся по науке). Без жертвы действие невозможно: я выполняю действие с чем-то.

Оплатить, оплачивать — переходные глаголы. Они требуют жертв!

❌ Плохо	✅ Хорошо
<i>Нет жертвы</i>	<i>Есть жертва</i>
Я оплачиваю.	Я оплачиваю заказ .
Я оплачиваю по Kaspi Red.	Я оплачиваю покупку по Kaspi Red.
Пользователь оплатил картой.	Пользователь оплатил товар картой.

3.6. Частица не

Читателю тяжело представлять отсутствие действия или предмета. Чтобы представить, что чего-то нет, сначала нужно представить, что что-то есть, и потом это убрать.

Например, «Не влезай — убьёт»: чтобы представить «Не влезай», нужно сначала представить «Влезай».
Чтобы представить «Не пей вина, Гертруда», сначала придётся вообразить бухую до розовых слонов Гертруду в пьяном угаре.

С измеримыми характеристиками и их динамикой та же фигня. Все эти: не менее, не более и им подобное. Они обычно идут ещё и в комплекте с числами. Тогда читатель вынужден, чтобы верно понять, что мы ему тут написали, ещё и заниматься арифметикой в уме. Это трудозатратно само по себе, а потом ещё придётся представить сначала одну величину, а потом другую — смотря в какую сторону её изменит частица → читателю не удобно.

Вот как примерно это происходит:

- Не более 32 кг
- 1) представляем число;
 - 2) представляем число больше первого числа;
 - 3) представляем число меньше первого и второго чисел,
 - 4) взрывается мозг.

Старайтесь делать читателю просто: вместо того, чтобы заставлять его представлять нежелательное поведение или величину, лучше опишите и покажите нужное:

Плохо	Хорошо
Не оставляйте посуду на столе	Прибери за собой. Поставь посуду на стойку слева от витрины.
Не пей вина, Гертруда	Съешька этих мягких французских булок, Гертруда, да выпей же чаю
В Kaspi Банкомате можно снять не более 4 миллионов тенге	Максимальная сумма, которую можно снять в Kaspi Банкомате — 4 миллиона тенге
Нерезидент — иностранный гражданин, который провёл в Казахстане не более 183 дней за последние 12 месяцев.	Нерезидент — иностранный гражданин, который провёл в Казахстане меньше 183 дней за последний год.

В самой частице «не» нет ничего плохого. Она работает — прекрасно показывает отрицание.

Но надо смотреть, что мы хотим от читателя и как сделать ему удобно.

4. ЗАПОВЕДИ

4.1. Перепроверь весь файл

Язык Гида типовой. Формулировки повторяются. Поэтому если у тебя комментариев к одному слову, вопросу из списка — к любой смысловой единице, — перечитай весь документ и внеси корректировки в аналогичных случаях.

5. СЛОВАРЬ УСТОЙЧИВЫХ ФРАЗ И ВЫРАЖЕНИЙ

5.1. Ссылки на законы в Kaspi Гиде

Предложения строим без упоминания закона.

Закон вводим сноской под абзацем, к которому он относится.

Выделяем курсивом.

Прописываем полное название закона, указываем конкретное место в законе, которое касается нашего кейса: подпункт, пункт, статья, глава. Порядок — от меньшего к большему, т.е. от подпункта до статьи или главы.

Базовый шаблон для сервиса Kaspi Гид: подпункт, пункт, статья, глава (опционально] Закона РК «Полное название закона».

Пример:

Органы государственных доходов и судебные исполнители выставили на ваше имя инкассовое распоряжение.

Инкассовое распоряжение позволяет изъять деньги с банковского счета клиента без его согласия. Сумму вправе списать полностью, до 100% от остатка на счете.

ст. 35 Закона РК «О платежах и платежных системах»

Подробную информацию об аресте или других ограничениях вы можете...

Правила:

- 1) Если в законе сквозная нумерация, а нам нужна ссылка на статью закона, то главу можно не указывать.
- 2) Если в каждой главе своя нумерация, тогда нужно указать и статью, и главу.
- 3) Если у закона есть устоявшееся обозначение, которое понятно аудитории, то его формальное название не пишем:

✓ Правильно	✗ Неправильно
<i>Налоговый кодекс РК</i>	<i>Кодекс РК «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс)</i>

- 4) Ссылку на закон зашиваем под всю строку-сноску.

5) Для SMM и других каналов, в которых формализм и SEO не столь существенны: если пишем не о конкретном законе, а о законах в принципе, то слово «закон» пишем со строчной. РК и прочие сущности — в зависимости от контекста, руководствуемся [правилами русской орфографии и пунктуации](#).

✓ Правильно	✗ Неправильно
<i>По закону</i> каждый казахстанец вправе...	<i>По Закону</i> каждый казахстанец вправе...

- 6) Если название закона слишком длинное, замысловатое и плохо влияет на понятность текста, приходи к редактору. Будем искать решения и создавать прецеденты.

Аллахом прошу, приходи к редактору с предложениями и вариантами, а не с вопросом «А что делать?»

5.2. Клик

Используется в следующих случаях:

- 1) в контексте сервиса «Маркетинг» в Kaspi Pay:
...клики – количество переходов в карточку рекламируемого товара...
- 2) когда речь идёт о чём-то, связанном с десктопом и мышью.
Клик-клик — и готово

5.3. Кликать

Используем только, когда речь идёт про десктоп, про компьютерную мышь.

Кликают мышью, у нас речь практически всегда о мобильном приложении: в нём не покликаешь.

5.4. «Что такое...»

Если сущность, про которую пишем вопрос «Что такое...?», есть и у партнёров, и у клиентов, то дифференцируем формулировки под Kaspi.kz и Kaspi Pay для каждого из Гидов

✓ Правильно	✗ Неправильно
Что такое Kaspi Red+ для клиентов Kaspi.kz?	Что такое Kaspi Red+?
Что такое Kaspi Red+ для партнёров Kaspi Pay?	