

Tone of Voice Guide

Руководство по тону коммуникации

Как WTP ведёт коммуникацию — на лендинге, в документах, письмах и LinkedIn.

Ключевые принципы

1. Профессиональное спокойствие

Мы не продаём агрессивно. Мы не используем восклицательные знаки в заголовках. Мы чётко формулируем, что делаем, и позволяем качеству говорить за себя. **Правильно:** «Мы ведём полный цикл реализации — от намерения до результата.»

Неправильно: «Мы ЛУЧШИЙ операционный партнёр в ОАЭ!!!»

2. Точность вместо уговоров

Каждое утверждение должно быть подкреплено процессом, чек-листом или политикой. Мы не даём размытых обещаний. **Правильно:** «Банковский сценарий подтверждается до начала любого оформления.» **Неправильно:** «Мы гарантируем, что вы получите банковский счёт.»

3. Честность в отношении рисков

Мы говорим о том, что отклоняем, так же открыто, как о том, что принимаем. Умение сказать «нет» — часть нашей ценности.

Правильно: «Мы отклоняем клиентов с неурегулированными санкционными рисками.» **Неправильно:** Избегать темы или скрывать критерии отказа.

4. Фокус на партнёре

Партнёр — наша основная аудитория. Каждый материал должен отвечать на вопрос: «Почему мне стоит доверить WTP работу с моим клиентом?» **Правильно:** «Отношения с вашими клиентами остаются вашими.» **Неправильно:** «Мы работаем с конечными клиентами напрямую.»

Характеристики голоса

ХАРАКТЕРИСТИКА	ОПИСАНИЕ	ПРИМЕР
Прямолинейность	Сразу к сути. Без воды, без корпоративного жаргона	«Мы начинаем с оценки банковской пригодности, а не с бумаг.»
Уверенность	Мы знаем свою сферу. Без оговорок, без «мы полагаем»	«Заключение о рисках определяет дальнейший путь.»
Уважительность	Никогда свысока, даже при отказе	«Данный профиль не соответствует нашим текущим критериям.»
Структурность	Чёткие фреймворки: нумерованные шаги, таблицы, уровни	«3 уровня риска: Green, Yellow, Red.»
Обоснованность	Конкретные примеры вместо абстрактных заявлений	«23 завершённых кейса, средний чек \$12K.»

Языковые правила

Заголовки

- Обычный регистр (не ЗАГЛАВНЫЕ БУКВЫ)
- Без восклицательных знаков
- Предпочтительны глагольные конструкции: «Как мы работаем», а не «Наша методология»
- Максимум 8 слов для заголовков разделов

Основной текст

- Короткие абзацы (2–3 предложения максимум)
- Действительный залог: «Мы проверяем», а не «Проверка осуществляется»
- Конкретные цифры вместо расплывчатых оценок: «\$5 000–15 000», а не «конкурентные цены»
- Избегать превосходных степеней: никаких «лучший», «ведущий», «премиальный», «уникальный»

Списки и пункты

- Начинать с глагола или существительного, не с артикля или предлога
- Единообразная структура в рамках одного списка
- Без точки в конце пунктов списка (если это не полные предложения)

Запрещённые слова и выражения

НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ	ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВМЕСТО
Гарантировано	Подтверждено / Верифицировано
Лучший / Ведущий / №1	Надёжный / Стабильный
Решения (solutions)	Услуги / Поддержка
Leverage	Использовать
Синергия	Координация
Touch base	Связаться
Going forward	Далее / Следующий шаг
В конечном счёте (как паразит)	В итоге
Без лишних вопросов	— (не использовать вообще)
Offshore (как маркетинговый термин)	Международное структурирование

Тон по каналам

Лендинг

Лаконично, сканируемо, структурировано. Активное использование лейблов, плашек, нумерованных шагов. Минимум текста в каждом блоке.

Письма партнёрам

Тёплый, но профессиональный тон. Обращение по имени. Короткие абзацы. Чёткий призыв к действию в конце.

LinkedIn

Тон экспертного лидерства. Начинать с хука (проблема или инсайт). Заканчивать вопросом или чётким выводом. Без спама хэштегами (максимум 3).

Внутренние документы

Структурировано, точно, удобно для справки. Таблицы вместо абзацев. Метаданные с версией и датой.

Коммуникации при отказе

Уважительно и окончательно. Без избыточных объяснений. Предложить только консультацию, если это применимо.

Шаблонные фразы

Положительные

- «Данный профиль соответствует нашим критериям — мы готовы приступить.»
- «По результатам предварительной проверки мы рекомендуем следующий сценарий.»
- «Документация вашего клиента в порядке. Следующий шаг: банковский сценарий.»

Условные

- «Данный профиль требует дополнительного контроля — вот что нам потребуется.»
- «Мы можем приступить к консультированию, но для реализации необходима дополнительная документация.»
- «Сроки могут увеличиться в связи с требованиями комплаенса.»

Отказные

- «После тщательной проверки данный профиль не соответствует нашим текущим критериям приёмки.»
- «Мы не можем приступить к реализации. Рекомендуем обратиться к специализированному провайдеру.»
- «Мы выявили [конкретная проблема]. Мы не можем принять данное поручение.»