



您的位置：站长之家首页 > 运营 > 推广 > 正文

如何在文案层面快速提高用户体验？这里有8个文案改进方法

2015-05-21 10:41 来源：鸟哥笔记 编辑：CherLee【纠错】0人评论

A- A+

怎么开淘宝店 网站优化方法 创业如何获得投资 怎么做微商 最新LOL活动

这里所说的界面文案，主要是界面中的提示文案（包括短信文案），控件中的文案，功能或者运营入口的引导文案。

一、发现界面文案

怎么让人看到这些文字呢？这主要是视觉层的问题。

如果你要强化它们，就请考虑以下几点：

文字容器的形式（例如：模态弹窗，浮层，按钮，运营图片，提示块，纯文本等），容器的大小；

文字大小，字体，颜色，留白；

周围图片或者图形的吸引力；

动画效果；

反之，为了平衡界面中的元素，也可以从这些方面进行弱化。

二、理解界面文案

保证识别度

这是基础的要求，人人都知道。

但是视觉设计师可能为了美化页面或者依据现成的 UI 规范，而给出了不合适的方案。这个时候，你要么能和视觉设计师交流达成共识，要么给出有说服力的证据和对方交流，不要把这完全当成视觉设计师的工作而立马妥协了。

说“人话”

实际遇到的问题分为三类：

1. 文案写得“像代码语言”或者“感觉诡异”

这个问题，不好用语言描述，就直接举例了，如下图所示，你说它没表达清楚吧，细细一想也不是，就是看着别扭。

您共需要吃4个包子，您正在吃1个包子，还需要吃3个包子
您共需要吃4个包子，您正在吃1个包子，还需要吃2个包子

具体的优化方法也就是，多在纸上写写，对比一下，问一问周边人的看法，当然快速问一下目标用户

最新专栏文章



2015年度大公司盘点之网易：除了游戏，网易还准备了些什么？



为什么Ruby程序员应该了解 and 掌握 Docker

2016-02-26 16:18:39



扫盲 | 2016你必须知道的IT圈十二大科技常用语

2016-02-26 16:18:00

大家感兴趣的内容

- 史上最全的市场推广渠道大全（附攻...
- 2月这些刷爆朋友圈的“营销”事件，你..
- 90后美女运营手稿：如何在5天内策划..
- 微信吸粉实战小技巧，分分钟即可吸...
- 通过微博推广斗鱼郭mini直播间获上...
- 微博营销真的过时了？这条微博收获1..
- 从咪蒙到 papi 酱，百万偶像产生的秘...
- 篇篇10万+背后，解密中粮海报为什么..
- “网红时代”6万真实粉保底月入3万？ ...
- 实操分享：1年做了100万纯粉丝，我...

热门商讯

快速提升Alexa排名 3天见效 安全稳定！

全国最新ICP备案域名信息

新版网站排行榜 ===全新上线===

alexa排名查询--新版推出--

网友热评的文章

- 陌陌直播的本质是什么？

的看法最好

2. 文案写得太“文艺”，让人看的云里雾里

目的是想把文案写的更有人情味，情怀，诗意一点，但是弄巧成拙，让人无法直观的识别和理解其意思。

下图是小米的申请退货后的通知短信，就属于这种问题：



当时我买错了东西，申请退货，打电话给客服，答应把退货地址短信发到手机，然后就没注意手机短信动态了。第二天，要邮寄了，才想起找地址，在短信列表里找了半天，没有发现，又电话客服要求重发一条，这时候才发现，退货短信在前一天确实发过，但是当我看到短信摘要的第一行字时，在想：“这是什么鬼？”，然后就看下一条去了。甚至我在想，如果等晚一点再看短信列表时，由于其他收到了其他短信，我应该都不能很快知道，这是小米发给我的短信。

情感化，情怀是一个文案设计的高级目标，但是要确保主要的信息能传达和表述到位。

3. 文案写的有歧义

即容易让人产生不同的理解。

这类问题的关键点在于，能否发现歧义问题。

三、引导行为

促使用户产生预期的行为，会有很多因素影响，摆放的位置，图片的质量，视频效果等。这里我们只说文案。

界面文案层面上，强化用户行为的3个点：

表明好处，例如：折扣，优惠额度，返现等

加入有“动作”的词，例如：抢购，发现，去，遇见等

2 校园创业失败后，我进行了这4点反思..

3 微博营销真的过时了？这条微博收获1..

4 你当初为什么选择进入互联网？

5 视频流量的引流艺术

6 新媒体推广：90%的公司都陷入过六...

7 90后美女运营手稿：如何在5天内策划..

8 Facebook为什么会选择蓝色？

9 天才流量操盘手和他贩卖「眼球」的...

10 营销方法：如何让你的信息在网络上“..

提出一个好问题，契合用户心中的那个“说话人”，比如常见的“忘记密码了？”



The image shows a login interface. At the top is a password input field with a lock icon and a masked password '.....'. Below it is a red-bordered button labeled '忘记密码?'. Underneath is a large orange button labeled '登录'. At the bottom, there are three options: '微博登录' (Weibo login), '支付宝登录' (Alipay login), and '免费注册' (Free registration).

并且这种引导行为的方法，更多的是多出现在提供内容的网站和内容App上



上述的三点中，前两点的基础是，你得说清楚这大概是个什么，有些东西你说清楚了这是什么，感兴趣人就会去进行“预期的行为”；而第三点则是利用了人们的好奇心。

四、感受

用户体验终究是一种对产品和服务，感性的认知和经历。所以需要从最终的感受来走查界面文案。

提供安全感，控制感

尽量让信息对称，提供更多必要信息，让用户有明确的预期。

例如：小米官网的预约提醒设置对话框中，特意声明了手机号的隐私安全问题



The image is a screenshot of a dialog box from the Xiaomi website. The title is '想要，就设置提醒吧'. Below the title is a text prompt: '请输入手机号，米粉节活动前我们会以短信形式提醒您'. There is a text input field with a redacted phone number and a red button labeled '提交'. At the bottom, there is a red-bordered box containing the text: '手机号仅用于米粉节提醒，我们会严格保密，请放心输入'.

赋予行动的意义和原因

“要我作可以，得给一个理由，什么理由都行”忘了摘自哪里了，具体解释为：人是一种追求意义的生物，做任何一件事情，或者接受任何一件事情时，都必须给出一个说服自己的理由，即使这个理由很扯淡。

安慰

网络原因，硬件原因，业务规则等等，都会让用户的某个预期行为，被阻断。即使是一个非常理性的人，这个时候都应该会有那么一点点的挫败感，不爽。这个时候在界面设计层面的解决方向，就是“安慰”和“用其他情绪替代”。

文案层面的主要能做就是，换个友善的语气，“安慰”用户。

五、关于短信文案

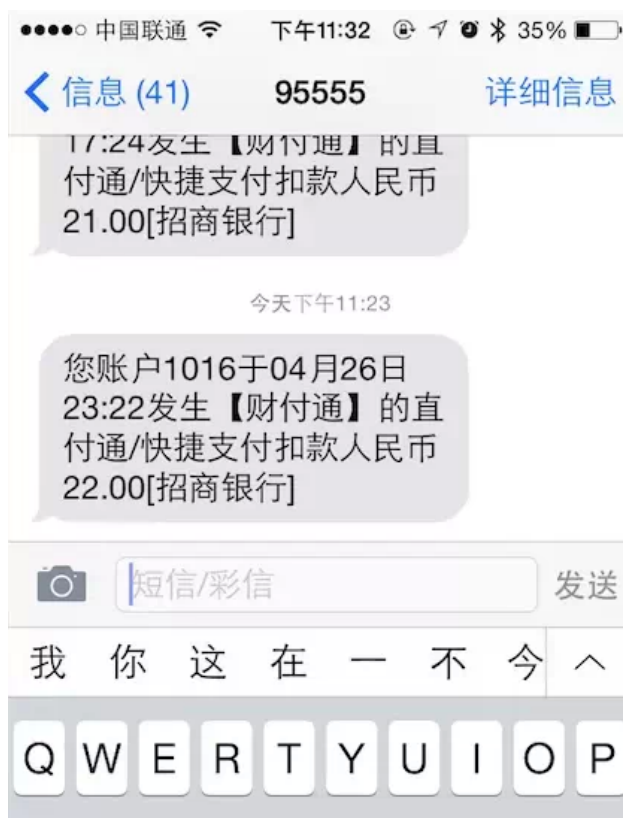
前面提到了短信的例子，事实上，当前我个人，在交互设计师的日常工作中，没有专门介入到这部分文案的撰写工作，但是，我认为它是App 衍生出来的一个页面，和 App 的里的页面同样重要，也是有几个需要考虑的点。

比如：

1. 如何把最重要的事情在，头两句说清楚。因为它们会出现在手机的锁屏上，通知中心里，短信列表的摘要里。

2. 短信内容和 App 内容的一致性问题。

例如：我在微信里，通过银行卡付款了，结果短信告诉我是【财付通】扣款的，当时确实把我愣了一下，但我立马就想清楚了。然而，这个问题一般的用户能想清楚吗？



我认为造成短信内容不一致的问题，主要是产品经理和交互设计师，对这一块没有很强的意识重视的原因。但是，我认为短信和 App 的里的界面是一样重要的，本质上都是你的产品和用户交互地方。

3. 把短信的内容说清楚

在140个字符内把复杂的事情说清楚，这是个技术活

4. 短信的应用前景

短信这个东西依赖于运营商，从长远来看，它是要被企业淘汰和替代的，但是就当前来看，你还是得用它。

六、模态弹窗里的“确认”

iOS平台里的模态弹窗（包括系统自带的），在大部分情况下，其操作按钮还是用的默认的“确认”文案。但仔细一想，各个场景的语境不同，仅仅是一个“确认”操作就能很好解释当前的操作吗？其实，我们不难找到更好的词，去解释下一步的操作。这里的问题，不是一个技术实现难度的问题，只是一个意识问题和认知问题。

七、重视20%的场景下的文案

我们常常说，要满足80%场景下的用户需求，至于那20%的场景，就简单处理吧。

但是，对于当前火爆的O2O类产品来讲，其天然存在信息流，任务流被隔断的场景。极端场景下的功能和反馈提示，决定了你和其他产品的竞争力。我们坐在办公室里，YY出来的不重要的信息，可能在线下的使用中，在特殊情况下，就是让用户骂街的原因。我的看法是，文案的确是依赖当前的功能的，但在功能能不能很好满足用户需求时，那就好好考虑一下各个情况下的文案设计，去清晰的解释当前状况，给出行动建议，缓解用户的负面情绪。

八、文案和话术系统

当产品的发展壮大之后，很多环节就不是一波人能完全控制的，尤其是现在的互联网产品，不仅仅是一个软件，还包括线上的各种衍生的相关功能，内容和线下的服务等。这个时候就需要建立一套统一的文案和话术体系，帮助在各种人员不同环节中，使用一致的文案和话术库。

文章来源：pmcaff产品经理沙龙文章

作者：德川亮

注：相关网站建设技巧阅读请移步到[建站教程](#)频道。

>> 查看更多相似文章

赞 0

踩 0

收藏

分享到：

您看完此新闻的心情是



打酱油

2人



震惊

0人



呵呵

0人



赞

0人



鄙视

0人

看过本文的人还看过



一个App的界面设计流程是怎么产生的？



优化界面中的文案（二）：最小成本提升



案例分析 | 如何做好App的引导页？



APP设计！教你怎样才能把APP引导页设计的



注册那点事——“忘记密码？”还是“找回密码”



产品or咸鱼？什么样的人便做出什么样的产品

一个App的界面设计流程是怎么产生的？
优化界面中的文案（二）：最小成本提升用...
案例分析 | 如何做好App的引导页？
APP设计！教你怎样才能把APP引导页设计...
注册那点事——“忘记密码？”还是“找回密码...
那些总是让你满意的功能，究竟是如何被设...
想要App做得美，这些UI/UX设计趋势你要知...
10个优秀的移动产品细节设计
注册那点事——“忘记密码？”还是“找回密码...
如何把发传单0.3%的转化率提高40倍，5张...

热点聚合： 文案 层面 体验 方法 用户

参与评论(0人参与，0条评论)



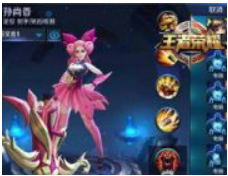
来说两句吧...

搜狐登录 微博登录 QQ登录 手机登录

畅言

最新图文推荐

1 2 3



王者荣耀新手玩家攻略
低难度易上手英雄推



日本研发预防犯罪手机
App 嫌犯信息实时显示



外媒分析富士康收购夏普
的5大原因



王者荣耀体验服2.26日更
新 李白再次改动

增值电信业务经营许可证：闽B2-20070004号 -  闽公网安备 35020302000061号 - 闽ICP备08105208号

©CopyRight 2002-2016 CHINAZ.COM Inc All Rights Reserved. 站长之家 版权所有

