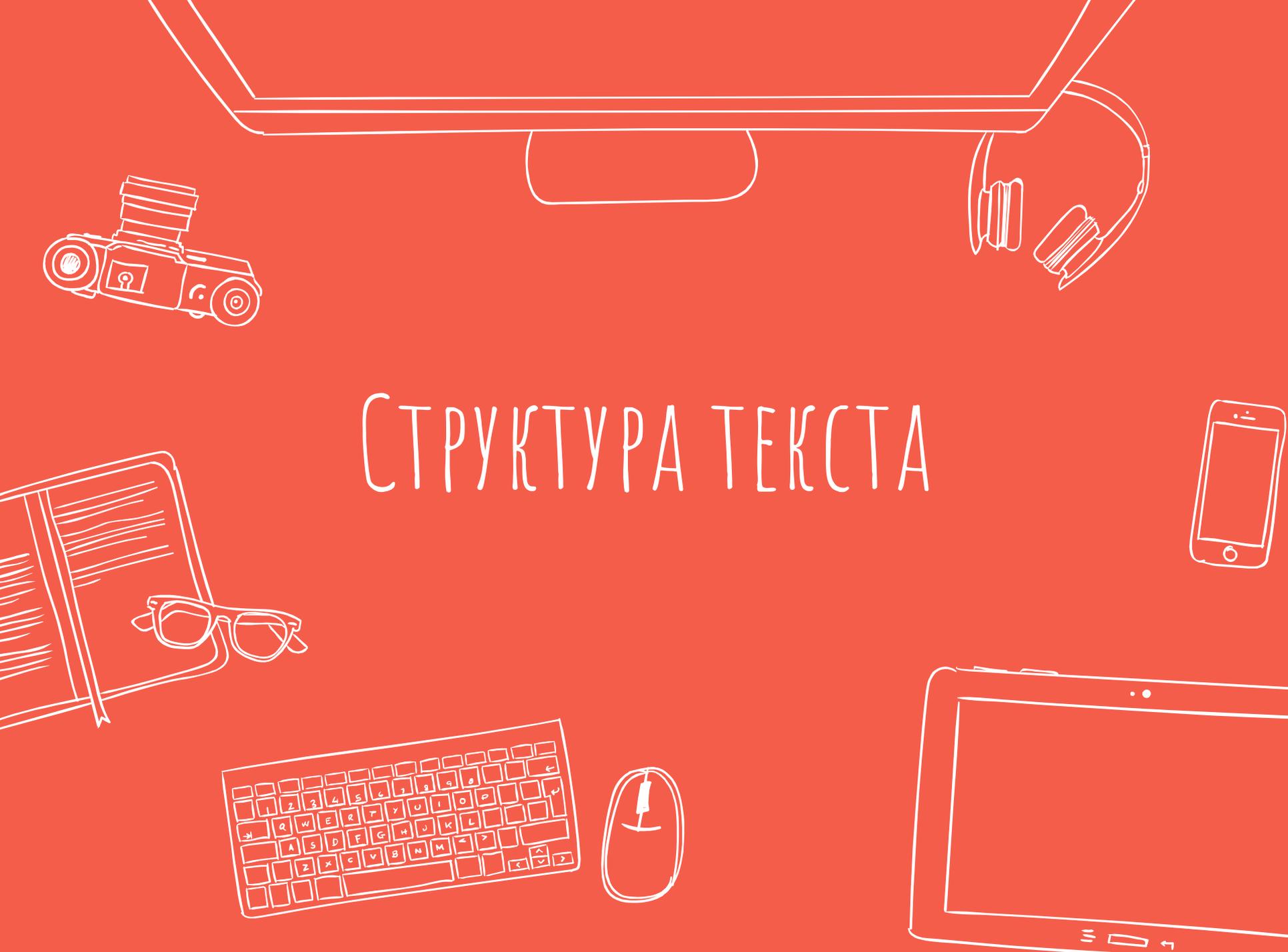


СТРУКТУРА ТЕКСТА





ЗАЧЕМ ВЫ ПИШИТЕ ТЕКСТЫ?

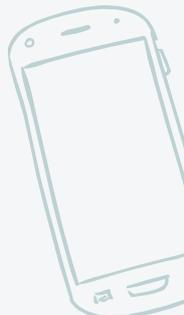


Прежде чем переходить на следующий слайд, ответьте на вопросы:

1. Какую задачу будет решать именно этот текст? (любой, над которым работаете в данный момент)
2. Кто целевая аудитория для этого текста?
3. Какие ценности Банка и вашей целевой аудитории вы воплощаете в этом тексте?
4. Почему они будут его читать?

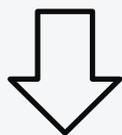


Вы можете зафиксировать ответы в ежедневнике, а можете поделиться с своим экспертом от HR – это позволит вам получить в дальнейшем больше персональных рекомендаций при проверке домашних заданий.



КАКУЮ ЗАДАЧУ РЕШАЕТ ВАШ ТЕКСТ?

Побудить человека купить/
зарегистрироваться и оплатить?



Используйте структуру
Продающего текста
по Д. Коту

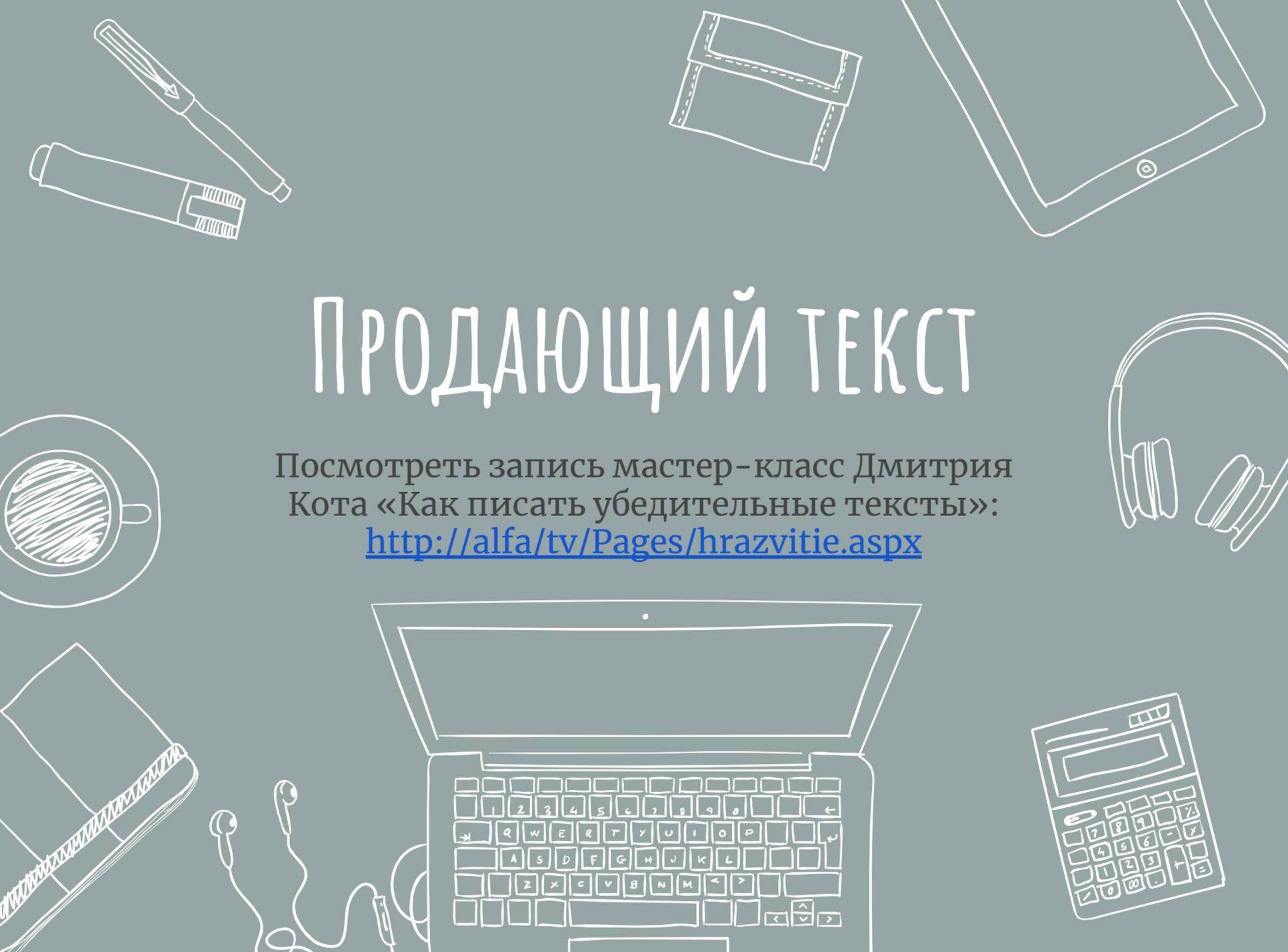
1. Заголовок
2. Первый абзац
3. Оффер (суть предложения)
 - Для кого
 - Выгодное описание объекта вашего предложения
 - Примеры использования («вы можете»/ «вы сможете»)
 - Снятие возможных возражений
 - Конкретные кейсы клиентов: результат, отзывы
4. Продажа цены
5. Продажа необходимости действовать

Донести нейтральную
информацию?



Используйте структуру
Информационного текста
по М. Ильяхову

1. Приветствие
2. Вступление:
 - доверие (почему вам, как автору читатель должен доверять)
 - погружение в тему /актуализация знаний
 - создание интереса
3. Основная часть (Тема 1)
 - + Решение
4. Основная часть (Тема 2)
 - + Решение
5. Заключение ко всей коммуникации
6. Подпись



ПРОДАЮЩИЙ ТЕКСТ

Посмотреть запись мастер-класс Дмитрия
Кота «Как писать убедительные тексты»:

<http://alfa/tv/Pages/hrazvitie.aspx>



ИНФОРМАЦИОННЫЙ ТЕКСТ

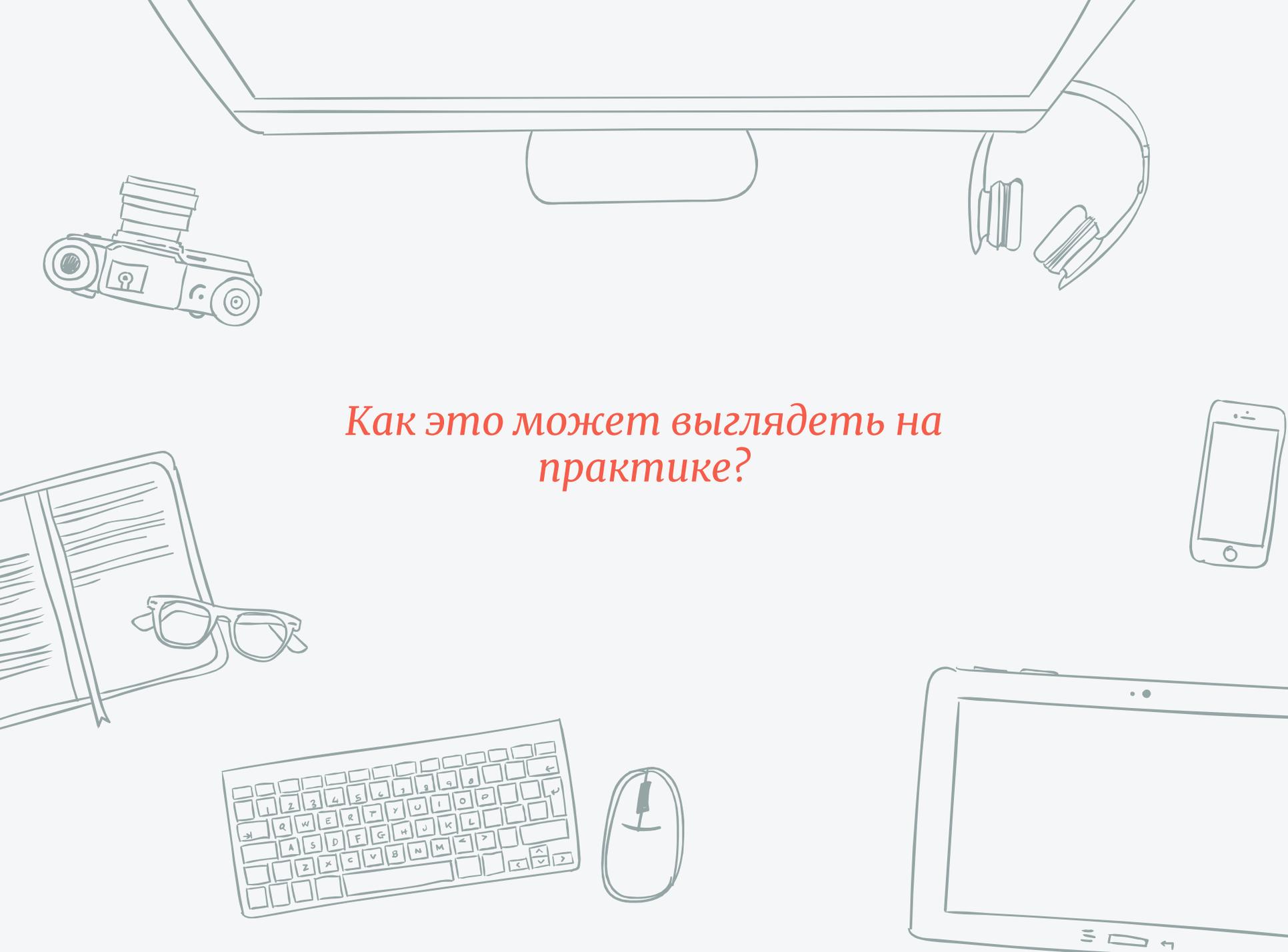
Где используем?

Ответы на запрос клиента
Информирование коллег/клиентов

ЦЕЛЬ КАЖДОГО БЛОКА

Блок		Цель
Приветствие		Персонализировать ваше сообщение для конкретного получателя.
Вступление	Доверие	Представиться, объяснить, почему именно вы отвечаете на вопрос клиента.
	Погружение в тему /актуализация знаний	Объяснить цель вашего сообщения.
	Создание интереса	Замотивировать клиента действовать согласно вашим инструкциям.
Основная часть (Тема 1) + Решение		Презентовать план действий по вопросу клиента.
Основная часть (Тема 2) + Решение		
Заключение ко всей коммуникации		Резюмировать основные посылы вашей коммуникации.
Подпись		Оставить контактные данные для клиента.

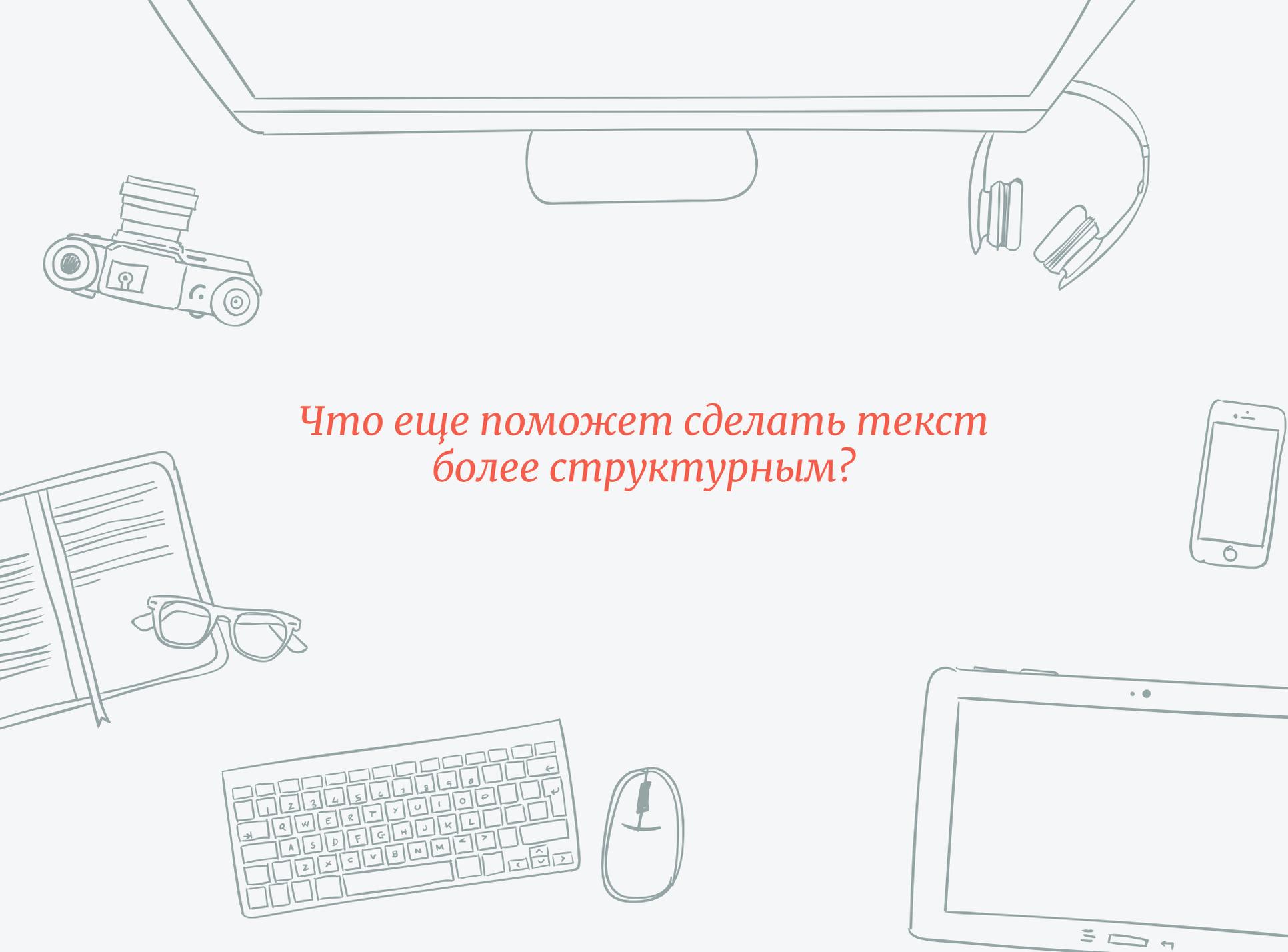
Как это может выглядеть на практике?



ПРИМЕР

Блок		Текст коммуникации
Приветствие		Уважаемый Алексей Петрович!
Вс ту пл ен ие	Доверие	Я главный менеджер отдела обеспечения качества сервиса.
	Погружение в тему /актуализация знаний	Хочу вас предупредить о возможных проблемах с платежами в пользу ИФНС №24 по г. Москве/ИФНС по Октябрьскому району г. Новосибирск/МИФНС №24 по Свердловской области. С апреля 2017 по апрель 2018 года в ваших платежах указан некорректный «КПП получателя» (реквизит 103). КПП должен быть
	Создание интереса	Если не исправить КПП получатели, ваши платежи могут считаться неоплаченным, так как их невозможно идентифицировать в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП).
Основная часть (Тема 1) + Решение		По уже исполненным платежам мы можем направить извещение в ГИС ГМП об уточнении информации по бюджетному платежу. Для этого вам нужно создать в интернет-банке официальное письмо с темой «Расследование» и приложить к нему заполненное «Заявление на уточнение информации по бюджетному платежу» Комиссия за проведение такого расследования не взимается.
Основная часть (Тема 2) + Решение		А чтобы избежать подобных ситуаций в будущем, обновите информацию в созданных вами шаблонах в интернет-банкинге. Информацию о реквизитах налоговых органов, в т.ч. КПП, можно найти на сайте ФНС России в списке инспекций по ссылке . По остальным получателям бюджетных платежей рекомендуем уточнить информацию у получателя платежа.
Заключение ко всей коммуникации		Описанные выше рекомендации позволят вам избежать штрафных санкций от налоговой инспекции.
Подпись		С заботой о вас, Андреева Алла, Главный менеджер отдела обеспечения качества сервиса, Тел: ... АО «Альфа-Банк»

*Что еще поможет сделать текст
более структурным?*





Абзацы

Каждый абзац должен заключать в себе мысль и иметь смысл, даже будучи обособленным от других предложений.

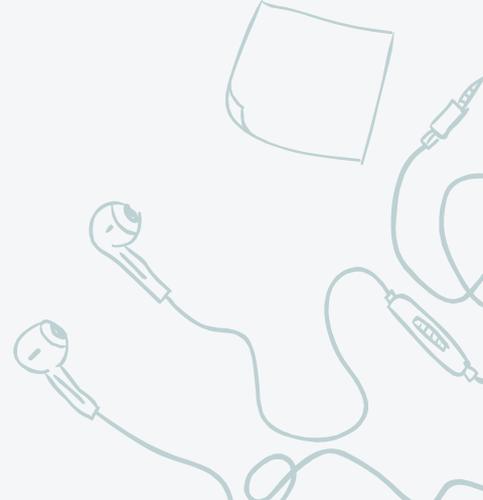
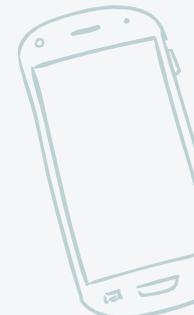


Нумерация

При перечислении не старайтесь вместить все в одно предложение – используйте нумерацию или буллиты для организации текста.

Заголовки

Если в структуре текста у вас несколько смысловых частей, разбейте их на абзацы и выделите каждый из них четким и понятным заголовком. Обратите внимание, что заголовки работают лучше, чем выделение цветом или изменение параметров шрифта.





ПРИМЕР (ТЕКСТ: СЛАЙД 8)



Уважаемый Алексей Петрович!

Я - главный менеджер отдела обеспечения качества сервиса.

Хочу вас предупредить о возможных проблемах с платежами в пользу ИФНС №24 по г. Москве/ИФНС по Октябрьскому району г. Новосибирск/МИФНС №24 по Свердловской области.

С апреля 2017 по апрель 2018 года в ваших платежах указан некорректный «КПП получателя» (реквизит 103). КПП должен быть

В чем риск для вас?

Если не исправить КПП получателя, ваши платежи могут считаться неоплаченным, так как их невозможно идентифицировать в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП).

Что можно сделать по уже исполненным платежам?

Создайте в интернет-банке официальное письмо с темой «Расследование» и приложите к нему [«Заявление на уточнение информации по бюджетному платежу»](#).

После получения вашего заявления мы направим извещение в ГИС ГМП об уточнении информации по бюджетному платежу. Комиссия за проведение такого расследования не взимается.

Как избежать подобных ситуаций в будущем?

Обновите информацию в созданных вами шаблонах в интернет-банкинге.

Реквизиты налоговых органов и КПП вы найдете на сайте ФНС России в списке инспекций по [ссылке](#).

По остальным получателям бюджетных платежей рекомендуем уточнить информацию у получателя платежа.

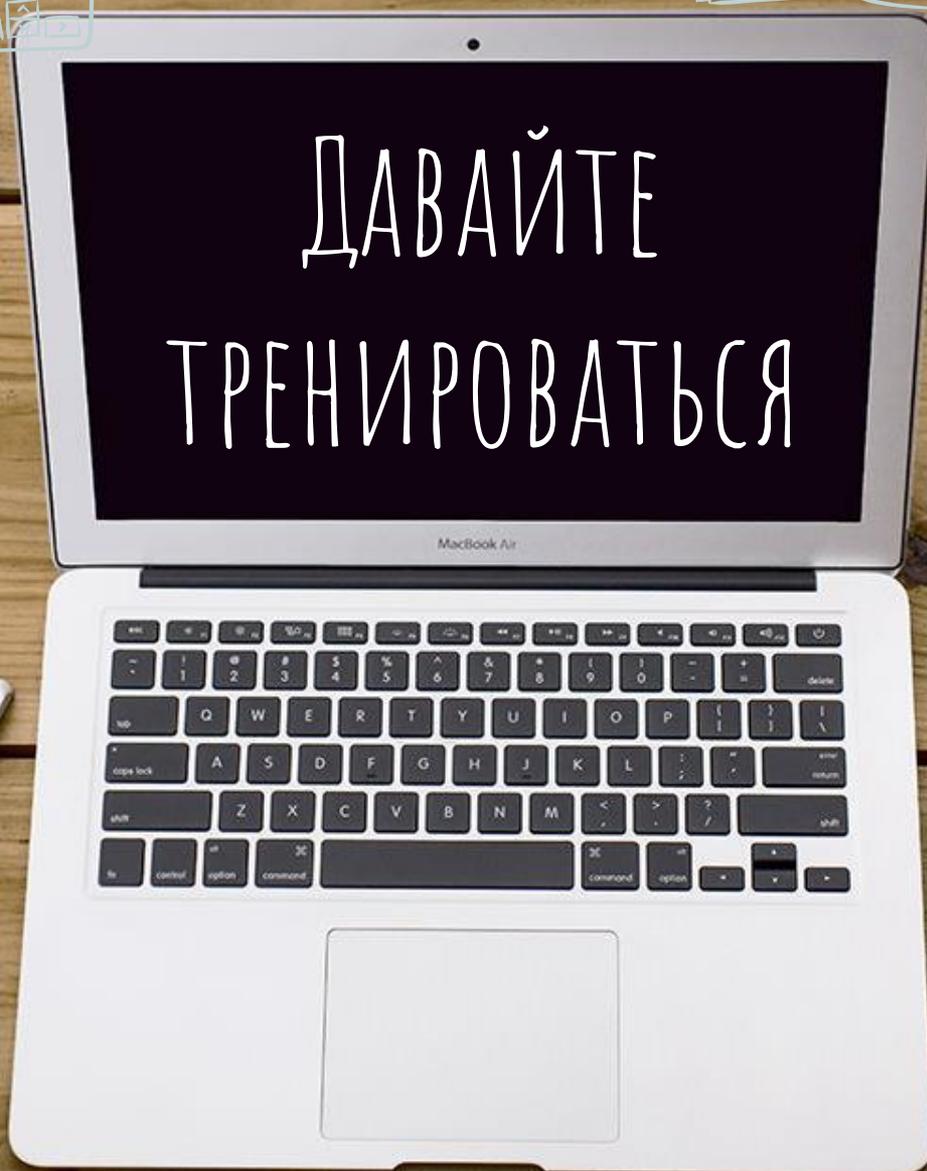
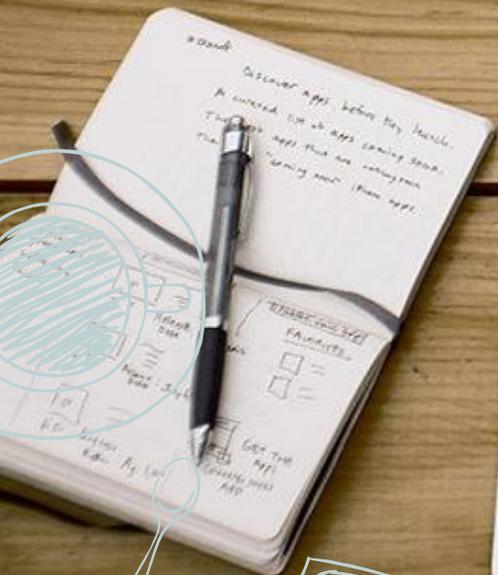
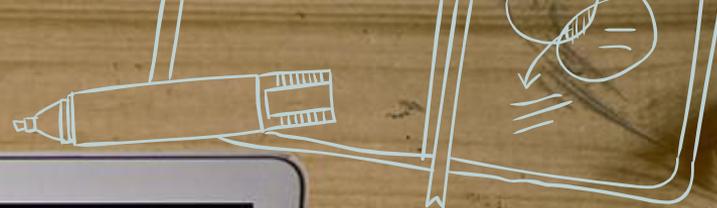
Описанные выше рекомендации позволят вам избежать штрафных санкций от налоговой инспекции.



С заботой о вас,
Андреева Алла,
Главный менеджер отдела
обеспечения качества сервиса,
Тел: ...
АО «Альфа-Банк»



ДАВАЙТЕ ТРЕНИРОВАТЬСЯ



Домашнее задание вам пришлет сегодня до
18.00 в Lotus Notes ваш наставник от HR.

