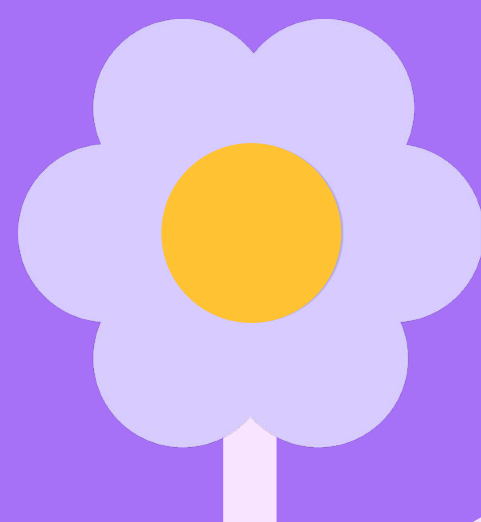
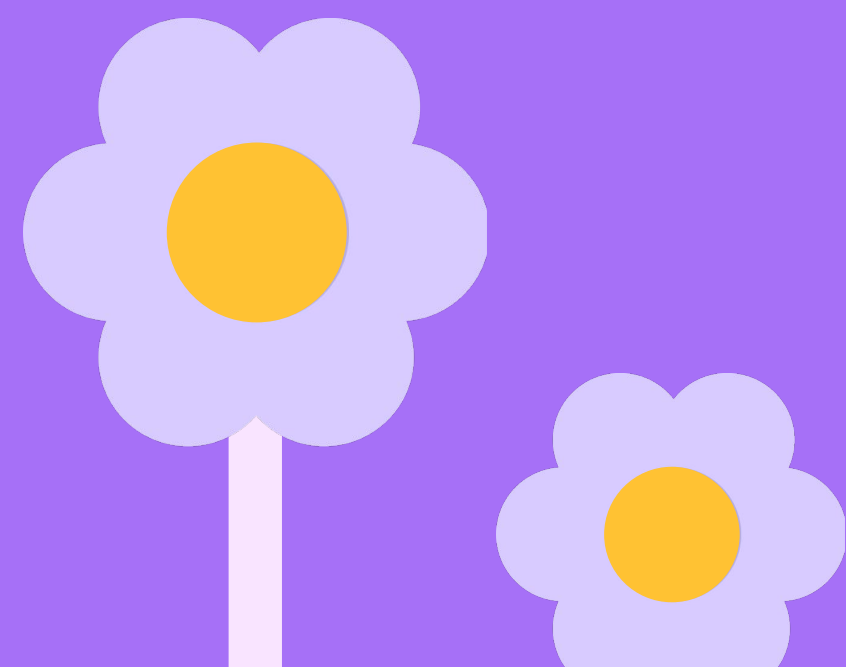




Правила общения

#tone on voice



Tone of Voice ●

В переводе с английского «тон голоса» — это сборник общих принципов, по которым мы пишем ответы.

Каждый саппорт общается с пользователем не от своего имени, а от имени сервиса, поэтому во всех письмах мы придерживаемся общей манеры — голоса Медиасервисов. Ты узнаешь, в каком тоне писать, как использовать неоднозначные слова, а каких формулировок лучше избегать.

Оглавление

- «Как пишут Медиасервисы» — манифест с базовыми тезисами, которые формируют голос нашей команды поддержки.
- В разделе «Общие правила» мы рассказываем об основных принципах ответов.
- «Фундамент ответа» — алгоритм, которым можно пользоваться для ответов.
- «Ещё конкретнее» — более детальные правила, спорные моменты и инструкции по оформлению.

Зачем это нужно?

Люди воспринимают не только то, что написано в тексте, но и то, каким образом он написан.

Мы хотим, чтобы собеседники считали нас дружелюбными, умными и полезными. Примерно так и должны выглядеть ответы от нашего имени.

Ещё мы очень хотим, чтобы люди читали письма на хорошем русском языке.



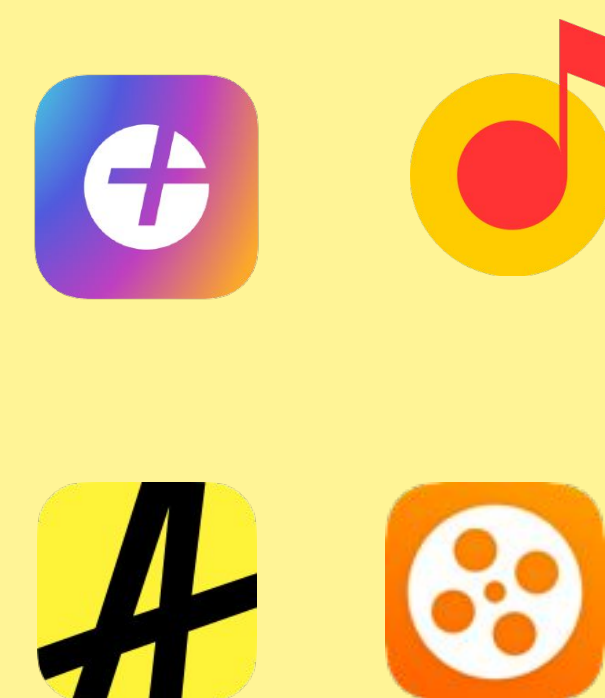
Сергей, спасибо, что обратили внимание на ошибку!
Обновите сейчас свой профиль, баг должен исчезнуть. Мы всё поправили



Спасибо! Вы лучшие 🥰



Как пишут Медиасервисы. Манифест



Наши главные ценности

Доверие пользователей

Честность

Уважение



« Мы существуем для пользователя, хотим быть всегда рядом, писать понятно, предугадывать его вопрос и не быть подхалимами. Мы хотим быть доступными в любых каналах связи и быть готовыми вести диалог. Мы хотим понимать боль пользователей и рассказывать об этом продукту, чтобы развиваться и делать наши сервисы лучше. Если нам непонятна боль пользователя — мы хотим выяснить, почему он думает не так, как мы, мы хотим объяснить, почему нам кажется это правильным. Мы хотим помогать и быть услышанными, мы хотим вызывать доверие и радость. Мы хотим превращать негатив в положительные эмоции. Мы хотим, чтобы наши пользователи чувствовали заботу. Мы хотим быть с пользователями честными, завоевывать их лояльность.

Как научные изыскания помогают понять суть предмета, так мы разбираемся в вопросах пользователя, находя суть его проблемы и помогая ее решить. Саппорт владеет искусством писать так, чтобы его поняли и услышали даже бабушка или ребёнок.

Мы хотим быть полезными и живыми »»

Общие правила

Мы общаемся с пользователями только письменно, поэтому нужно быть особенно чуткими ко всему написанному.

Наш текст — это единственный способ продемонстрировать себя. Чтобы с помощью текста создать нужный образ, мы следуем правилам стиля. От того, какими нас увидят пользователи, зависит их лояльность к продукту и представление о компании в целом.

Мы хотим писать оригинально, полезно и уместно, иногда смешно и без шаблонов. Ведь именно так общаются живые и клёвые люди

Грамотно

Ни в каком тексте от имени Яндекса не должно быть орфографических, пунктуационных, грамматических или стилистических ошибок. Это требование применимо абсолютно ко всем текстам и на любом языке

Это не вводное :)

Тем не менее, есть другой, более быстрый способ входа, о котором тоже стоит знать, — в разделе соцсетей можно зайти ^{во} в Вконтакте.

На Твиттер не обращайтесь ^я внимание: через него зайти не получится. Для удобства шлю Вам скриншот, он ~~в приложении~~ к письму.

во вложении

*«ВАМ»
с маленькой*

Полезно и понятно

Стараемся не использовать сложные слова в случаях, где достаточно простых. Наши коммуникации направлены не в вакуум, а на конкретных пользователей, партнеров, иногда конкурентов. Всё, что мы говорим, должно быть понятно тому, к кому мы обращаемся, а если речь о публичных ответах — то вообще всем, кто может увидеть наше сообщение.

Идея понятности текста неразрывно связана с адресатом — тем, кому, собственно, должно быть понятно. Нам пишут самые разные люди: от первоклассников до коллег из Яндекса. Твои ответы должны быть понятны каждому из них.

Избегай жаргона и заумных фраз. Если можно обойтись, не используй термины. Сторонись страдательного залога и длинных предложений.

- Если вы сами чего-то не поняли, то вряд ли сможете объяснить. Прежде чем писать, разберитесь сами.
- Про любую вещь можно рассказать достаточно просто, но без искажений — так, как вы стали бы объяснять детям.
- Сложные места можно объяснить на примерах.

Пример

Канцелярит.
Сложно воспринимать

Усложнения.
Лицом к лицу говорим проще

Жаргонизм.
Придётся переспрашивать

Лишний глагол.
Зачем подписке где-то находиться?

☹️👉 **Вероятнее всего, вы не туда авторизованы.
Может, подписка находится в аккаунте
на десктопе?**



👉😊 **Похоже, вы случайно зашли
в аккаунт без подписки. Подскажите,
а на компьютере всё работает?**

К каждой своей фразе задавай вопрос: «Как это поможет собеседнику решить его вопрос?»

Если ответа нет, нужно переписать. Не рекомендуй бесполезных действий, а если не можешь помочь — рассказывай почему и старайся дать альтернативу.

Если приходится извиняться, делай это искренне, но коротко. С фокусом не на слова, а на действия: что именно мы сделали для исправления ошибки.



Подскажите, а что такое куки? Их можно удалять? А то сайт тормозит.

Cookie — это данные сайта, которые хранятся на устройстве пользователя.

Например, если на сайте нужна авторизация, то в cookie могут быть нужные данные.

Да, удалять можно. Делается это через настройки. [Вот инструкция для вашего браузера.](#)

Расскажите потом об успехах. Если не поможет, придумаем другой способ.

Спасибо, конечно, но я удалил, а теперь не могу вспомнить логин и пароль...

Как исправить?

1. Рассказать понятно.
Чтобы не пришлось переспрашивать
2. Объяснить наглядно.
Глазами пользователя, а не знатока
3. Предугадать проблему, дать решение.
Чтобы без неожиданностей
4. Найти самый удобный выход из ситуации



Что за куки такие? Ничего не сломается, если их удалить? Сайт еле работает...

С помощью куки-файлов сайты запоминают пользователей.

Например, благодаря куки не нужно каждый раз вводить логины и пароли.

Удалить их можно, но потом придётся заново зайти в аккаунты. Запишите данные для входа заранее. [Вот инструкция, как удалить куки только для одного сайта.](#)

Но не торопитесь: вдруг виноваты не куки, а, например, блокировщик рекламы. Попробуйте вот что...

И правда! Отключил блокировку, и всё заработало. Спасибо огромное ❤️

Содержательно

Если в тексте много ненужных слов и сложных конструкций, то читатель может и не добраться до важной информации. При написании любого текста нужно понимать, что именно хочешь сказать и кому.

Слов не должно быть больше, чем смысла. Информация, которая содержится в том или ином тексте, — это самое главное. Это то, ради чего он написан. Информация важнее, чем тонкие шутки и красивые картинки. Это не означает, что их не должно быть, наоборот, прекрасно, когда они есть. Но они не должны заслонять смысл.

Мало пользы →

Спасибо, что предупредили об ошибке!
Знаем и уже чиним.

Много воды →

Здорово, что сообщили о поломке и не прошли мимо. Мы так вам благодарны! Да, уже слышали о том, что просмотр этого фильма на телевизорах начал капризничать. Более того — уже передали ситуацию в заботливые руки наших разработчиков. Ребята они золотые, настоящие мастера! Так что можете не переживать. Постараемся сделать всё поскорее и в самом лучшем виде :)

Открытость — наше кредо, поэтому тут же вам сообщим, как только ремонт сдвинется с места. Ждите от нас письма!

Возможно, у вас есть другие устройства.

Всего достаточно 🙌

Мы уже ремонтируем плеер и постараемся закончить как можно скорее — в ближайшие несколько дней.

Извините, пожалуйста, что так вышло. Как только всё наладится, мы сразу вам напишем и порадует. Пока что можете посмотреть фильм на телефоне или на компьютере: там всё будет в полном порядке.

Уважительно

Понятие «вежливость» относится не только к текстам, оно относится ко всему — интонации, манере и образу действий. И на самом деле, проявление уважения подразумевают и все предыдущие правила — уважения ко всем участникам коммуникации.

Самое главное — мы уважаем своих пользователей и стараемся для них.

Мы уважаем конкурентов. Тут можно руководствоваться общим правилом — не упоминать конкурентов в тех контекстах, которые были бы неприятны нам самим. Например, не комментировать их промахи. И конечно не говорить про них гадости.

Мы уважаем и самих себя. В том числе поэтому мы не говорим плохо о конкурентах. Или не хвастаемся при каждом удобном случае — у нас много настоящих заслуг, нам достаточно просто рассказать о том, что мы действительно делаем.

Мы не врём нигде. Мы честно рассказываем о новых запусках и объясняем причины факапов. Кроме тех случаев, когда правда несёт репутационные риски: такие моменты обговариваются отдельно с тим-лидами и менеджерами, и часто по спорным вопросам есть шаблонные ответы, которые согласованы с командой пиара и юристами. Помним, что пользователям можно говорить не всё и не всегда, и не забывай про NDA.

Пример

Грубо

Что-то не увидел ответа на наш предыдущий вопрос, но ничего, повторюсь ещё раз :)

Пришлите нам чек на покупку и маску карты.
Понимаю, что это может быть непросто, но давайте всё-таки попробуем разобраться.

Уважительно

Чтобы найти покупку, нам нужен чек и маска карты: первые 6 и последние 4 цифры её номера. Чек можно приложить к письму отдельным файлом либо скриншотом. [Вот небольшая инструкция.](#)

Без чека и карты аккаунт найти не получилось, так что очень-очень ждём! Если вдруг будут трудности — пишите смело.

Заботливо

Разные люди ждут от тебя разного: прагматики — конкретных фактов и структуры, романтики — дружеского тепла. Подстраивайся под каждого, тогда тебя послушают и будут доверять.

Если столкнёшься с грубостью, поставь себя на место собеседника: у любого негатива есть причина — сосредоточься на ней и помоги конструктивно.

Серьёзным — конкретика, структура, без заигрываний



Подписка не работает. Кино выдаёт ошибку, что браузер не настроен, прикрепляю скриншот. Я на связи, жду сроков исправления.

У нас пока что не получилось повторить ошибку. Нужна ваша помощь:

1. Обновите браузер до последней версии [вот по этой инструкции](#).
2. Если не поможет, удалите кэш и куки-файлы. Как это сделать, подробно написано [в нашей Справке](#). В процессе вас выбросит из аккаунта. Будьте к этому готовы: запишите логин и пароль.

Расскажите потом нам. Так мы сможем разобраться, что именно вызывает трудности, и если что — подсказать более точное решение.

Чувствительным — тепло, поддержка, можно пошутить



Ребята, спасайте! Подписка ждёт, а я посмотреть не могу: приложение выдаёт ошибку, как на фотографии. Очень обидно, «Парк юрского периода» никак не запускается 🙄

Не переживайте, мы вас наедине с трудностями не оставим.

Ошибка знакомая. Обычно помогает перезапуск телефона, но если не сработает — переустановите приложение. Только запишите логин и пароль, потому что после переустановки нужно будет заново войти в аккаунт.

Расскажите потом об успехах. Если «Парк» так и не включится, обязательно придумаем что-нибудь ещё 🤖

ЖИВО

Говорим не только грамотно, но и по-человечески, живым языком — без штампов и канцелярита. Все, что мы хотим сказать, адресовано не абстрактному «внешнему миру», а людям.

Не боимся шутить. В том числе нам важна самоирония — умение посмотреть на себя не слишком серьезно, умение посмеяться над собой. Мы рассказываем о сложных вещах легко и весело, и с удовольствием смеемся вместе с нашими пользователями (но никогда не смеемся над ними). Важно не переходить грань, когда шутка становится ложным способом показать своё дружелюбие.

Пример



Надежда Павловна

К сожалению, у меня никак не получится попасть на концерт Вивальди: возникли непредвиденные обстоятельства. А знаете, так хотелось, так хотелось...

Подскажите, можно ли вернуть билет?

Надежда Павловна, здравствуйте!

Заявку на возврат можно оформить [вот через эту форму](#). Там нужен будет номер заказа — он указан на самом билете либо в письме с билетом. Когда организатор согласует условия возврата, мы с вами тут же свяжемся.

Нам правда жаль, что вы не сможете побывать на Вивальди. Слышали «Времена года» в исполнении Штутгартского оркестра? <https://music.yandex.ru/album/754844>. В средней части первого концерта, слышите: шелестит трава, дышат цветы, а потом — гроза.

С уважением, Валерия Маргулис
Поддержка Яндекса



Фёдор

Не нашел в форуме, где найти фильм по воспоминаниям.

1. Фильм о маньяке, он попался и попал на электрический стул, но он превратился в сигнал стула и через прочие электрические штуки напал на всех.
2. Кучка людей подбегает к дому и из дверей призрак выносит девушку к обрыву, но не бросает.

Фёдор, добрый день!

Рад встретить любителя ужасиков!

Первый — это точно [«Электрошок» 1989 года](#). В детстве сильно меня напугал: всё ещё стоит глянуть в сторону розетки, и сразу в дрожь бросает.

А за вторым лучше напишите [в нашу группу во Вконтакте](#). Местные ребята сильно насмотренные, найдут что угодно.

Хорошего вам вечера, пострашнее! ••

Иван Снегов
Поддержка Яндекса



Мальчик Серёжа (40 лет)

Добрый день!

После последнего обновления КиноПоиска мой профиль стал детским)).

Сергей, добрый вечер!

Не переживайте, с вашим профилем всё в порядке 🙌

Вы же про кнопку «Детский профиль», да? На неё можно нажать — откроется окошко с созданием нового профиля для ребёнка. Мы недавно сделали такую штуку: в ней можно контролировать, какое кино доступно для просмотра детям с вашей странички. [Вот тут подробнее](#).

Если я что-то напутал, пришлите, пожалуйста, скриншот. Посмотрю повнимательнее.

Мальчик Ваня (25 лет)
Поддержка Яндекса

А когда быть собой?

Собственный голос Медиасервисов — это не только общий стиль, но и живые голоса их сотрудников.

В финальных ответах доверяйся не только правилам, но и своей индивидуальности. Не бойся проявлять инициативу: давать рекомендации, оригинально шутить, делиться личным опытом и знаниями.

Используй свои сервисы активно и копи опыт: знание редких решений и альтернатив сильно поможет тебе завоевать доверие пользователей, писать эффективнее и эффектнее.



Фундамент ответа

Если коротко, то схема простая:

1. Увидеть реальную проблему пользователя

2. Принять эмоцию другого

Чтобы адекватно отреагировать на ответ, важно не зеркалить пользователя. Пойми, когда работают эмоции — разум отдыхает. Если пользователь написал нам большое гневное письмо, представляешь, насколько он не смог совладать с собой?

Когда мы понимаем и принимаем эмоцию другого, тогда можем не включаться в негатив и дать спокойный ответ с рассудительной головой.

3. Что случилось с пользователем?

Постарайся представить, что произошло? Что привело к тому, что с пользователем приключилась такая ситуация? На этом этапе часто приходит осознание, что пользователю и правда есть из-за чего злиться. Это осознание тебе нужно для того, чтобы ответить на негатив с полной отдачей и пониманием.

4. Выдели все вопросы

В письме могут быть открытые вопросы, а могут быть и завуалированные. Зачастую они важнее тех, что задали в письме открыто. Потому что именно скрытые вопросы говорят о боли пользователя.

5. Постарайся решить проблему пользователя. Если это невозможно, предложи альтернативу.

После нашего сообщения пользователь должен понимать:

а) что делать ему

б) что будем делать мы

в) в какие сроки

г) что делать в будущем, чтобы избежать возможных проблем

6. Если пользователь пришёл с вопросом, который мог бы решить сам, нужно рассказать, как справляться с ним в дальнейшем.

Например, как в следующий раз отключить подписку, как самому посмотреть, есть ли та или иная озвучка у фильма, как узнать сколько баллов кешбэка накопилось.

7. Поблагодари за то, что пользователь поделился своей проблемой.

Если вопрос решен, убеди его, что ты здесь и всегда готов помочь. Если диалог нужно продолжать, то дай понять, что ты здесь и очень ждешь ответ.

Определяем тон переписки

Наша задача — определить «градус» переписки и попытаться его поднять.

Если пользователь в негативе — переписка холодная. Мы можем ее «затеплить», чтобы пользователь ушел от нас как минимум в нейтральном настроении.

Если пользователь пишет нейтрально, мы «теплим» его до дружелюбного.

Если пользователь уже пишет очень дружелюбно, нам остается только поддержать его настроение. Он должен уйти таким же радостным, каким к нам пришел 😊

Считываем всё: и ключевые слова, и знаки препинания, и смайлики.
Иногда пара знаков препинания изменяет тон предложения:

Нейтральный вопрос

Добрый день! Подскажите, как мне выключить подписку?

Негатив

Добрый день! Может вы наконец подскажете, как выключить эту чёртову подписку!? :(

Про шаблоны

Шаблоны нужны и важны, пользователи часто пишут с похожими проблемами, зачем переписывать одно и то же решение каждый раз? Но стоит помнить, что в шаблонах очень важно оставаться живым, чтобы наш ответ не выглядел отпиской.

Если не знаешь, как адаптировать шаблон, задай себе несколько вопросов:

- На все ли вопросы пользователя отвечает шаблон?
- Нужная ли тональность в шаблоне?
- Всё ли поймет пользователь в шаблоне? Если нет, как это исправить?
- Стоит ли что-то добавить именно для этого пользователя?
- Есть ли вероятность, что пользователь сочтет этот ответ отпиской? Если есть, как это исправить?

Что именно испытывает человек?

От этого зависит стиль твоего ответа. Если пользователь тревожится, важно его успокоить. Если подозревает нас в чем-то, важно дать понять, что мы на его стороне. От пользователя не должно быть больше отдачи, чем от нас. Если видишь поток дружелюбия, неуместно на такое сухо реагировать.

Как правило, пользователи запоминают не саму проблему, а ее решение. Как им отвечали, как сильно пытались помочь. Ответы были сухими отписками или они чувствовали, что с ними общается равнодушный человек.



Важно

Если мы совсем никак не можем помочь, нужно предложить хоть какой-нибудь вариант. Это очень частая ошибка, когда саппорт и извинился, и видно, что старался, но закончил сообщение на слове «нет». Тогда все старания насмарку. Всегда предлагай альтернативный вариант.

В случае с альтернативными вариантами обязательно предупреждаем о последствиях — например, если мы просим почистить кеш приложения на телефоне, нужно предупредить, что все скачанные треки удалятся.

И конечно заботимся о пользователе и рассказываем, как ему поступить, если вдруг он снова столкнётся с подобным в будущем.

Дополнительные материалы

- | Почитай книгу Максима Иляхова «Пиши, сокращай»
- | Проверь текст на [Главреде](#)
- | Почитай про работу с негативом [здесь](#)
- | Почитай книгу Карла Сьюэлла «Клиенты на всю жизнь», она тоже поможет разобраться с негативом
- | Попробуй в свободное время организовать игру с твоими коллегами вводного, где один будет пользователем, а второй – саппортом. Практики никогда не бывает много :)
- | Использовать правильные кавычки и длинные тире тебе поможет [раскладка Ильи Бирмана](#)