

OZON

Приятная компания

Помогаем выстраивать образ
современного дружелюбного бренда
через универсальные решения

 V. 1.0 от 12.09.2023





Ozon — платформа электронной торговли

Развиваем сервисы для предпринимателей и покупателей по всей стране и создаем продукты, с которыми люди на «ты».



Характер бренда

✓ Современный

Костюму и галстуку
предпочитает джинсы и худи.



✓ Коммуникабельный

Умеет поддержать беседу и легко
находит общий язык с людьми.



✓ С чувством юмора

Весёлый, но понимает,
что шутки должны быть к месту.



✓ Дружелюбный

Разговаривает на человеческом,
а не корпоративном.





01 Как мы говорим

- Обращаемся на «вы»
- От первого лица
- В позитивном ключе
- Простыми словами
- Стремимся к краткости
- Извиняемся человечно
- Не любим формализм
- Без профессионального сленга
- Эмоции — в меру
- Не повышаем голос
- Без фамильярности
- Шутим уместно



02 Как мы пишем

- Название компании
- Названия других брендов
- Номера телефонов
- Размеры
- Буква ё
- Единицы измерения
- Диапазоны
- Аббревиатуры
- Эмоджи
- Восклицательный знак
- Даты
- Время
- Цены

01

Как мы говорим



Просто

Говорим простым языком, без официоза, заумных фраз и технических терминов.

Дружелюбно

Общаемся в доброжелательном и позитивном ключе.

С душой

Стремимся дарить хорошее настроение, а не только сервис.



Обращаемся на «ВЫ»

Пишем «вы» с маленькой буквы, потому что уважительная форма не нуждается в дополнительном усилении.



Уважительно

На «ты» обычно обращаются к младшим. Это не про нас — мы общаемся с аудиторией на равных и не допускаем менторского тона.

Гендерно нейтрально

Обращение во множественном числе избавляет от проблем с родовыми окончаниями.

Универсально

Обращение на «вы» подходит для общения с людьми разного статуса, возраста и занимаемой роли.



От первого лица

Ozon — это живые люди, и мы хотим, чтобы наши клиенты это чувствовали. Поэтому говорим «мы», а не прячемся за безличными формулировками.



Ваш запрос принят службой поддержки.
Ожидайте ответ



Запрос принят. Мы рассмотрим его в течение часа
и вернёмся с ответом



В позитивном ключе

Фокусируемся на позитивном действии. Предложение, построенное на отрицании или невозможности что-либо сделать не добавляет сервису дружелюбности.



Вы не можете оставить отзыв без авторизации



Чтобы оставить отзыв, авторизуйтесь



Простыми словами

Не приветствуются сложные конструкции и официозный тон. Говорим с клиентами живым языком, близким к обычной речи людей.



Представляем Вашему вниманию наиболее выгодные предложения на Ozon



Распродажа на Ozon — всегда отличный повод сэкономить



Стремимся к краткости

Если слово можно удалить без потери смысла — удаляем.



Ваш заказ успешно оплачен



Оплачено



Извиняемся человечно

Если извинения написаны казенным языком, это только усиливает ощущение равнодушия и фальши.



Приносим извинения за доставленные неудобства.



Простите, что подвели



Не любим формализм

Чтобы у клиентов не сложилось ощущение, что они общаются с бюрократической машиной, находим человеческую замену казённым формулировкам.



Денежные средства



Деньги



Без профессионального сленга

В общении с клиентами мы не используем профессиональные термины.



Выберите слот доставки



Выберите время доставки



Эмоции — в меру

Аккуратно используем восклицания, смайлики, эмоджи. Если перебрать с эмоциями, текст получится кричащим.



Ура!!! Ваш отзыв о товаре успешно опубликован 👍



Отзыв о товаре опубликован. Спасибо!



Не повышаем голос

Не пишем капслоком, потому что не кричим на пользователей.



Узнайте, на какие товары сейчас **ОГРОМНЫЕ СКИДКИ!**



Узнайте, на какие товары сейчас самые большие скидки



Без фамильярности

Не любим формализм, но не переходим границу разумного. В тексте не должно быть панибратства и заигрываний.



Салют!



Здравствуйте!



Шутим уместно

Шутим только, когда есть уместный повод. Идеально — лёгкий ироничный юмор без шуток на грани фола.



Горячая штучка!

Найдите свою идеальную термокружку.



Холодно. Теплее. Горячо!

Найдите свою идеальную термокружку.



02

Как мы пишем



Соблюдайте эти нехитрые правила,
чтобы писать в одном стиле с Ozon



Название компании

Пишем на латинице.

Первая буква прописная, остальные строчные

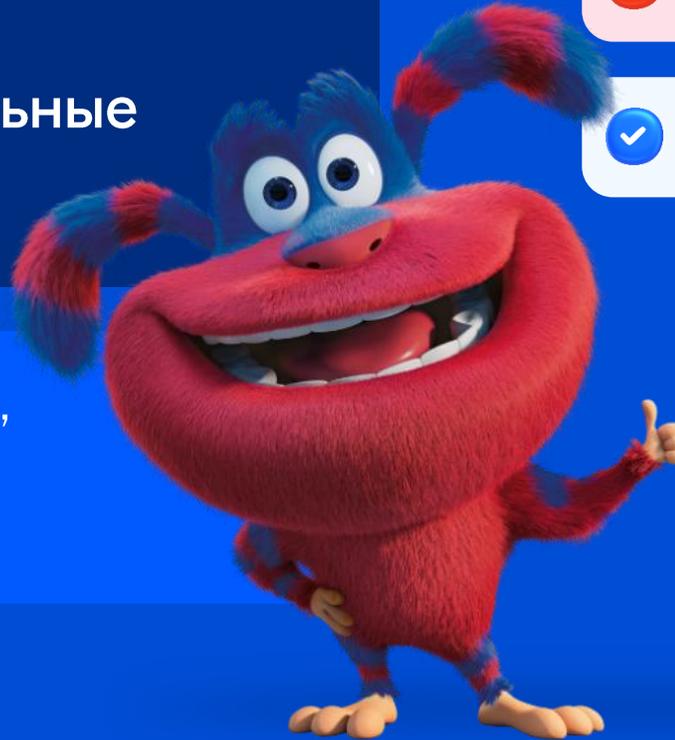
При этом в неформальных коммуникациях, соцсетях и чатах можно использовать кириллическое название — **Озон**



OZON



Ozon





Названия других брендов



Бренды на латинице пишем без кавычек



Смартфоны «Xiaomi»



Смартфоны Xiaomi



На кириллице — ставим кавычки, кроме тех случаев, когда пишем об общеизвестных брендах. Например, **Яндекс**, **Сбер** или **Авито**



Бонусы «Спасибо» от Сбера



Бонусы «Спасибо» от Сбера



Номера телефонов

Пишем в формате +7 495 000-00-00.
Код города — без скобок, потому что без него позвонить не получится.
Телефоны с 8 800 пишем в формате:
8 800 000-00-00.
Скобки вокруг 800 также не нужны.



Размеры

Размеры записываем с крестиком (знак умножения на клавиатуре).
Вокруг крестика и перед единицей измерения — неразрывные пробелы:
20 × 30 мм



Буква «ё»

Мы любим букву «ё» и пишем её везде, где она есть.



Единицы измерения

Перед единицами измерения — неразрывный пробел: 20 см, 1000 руб., 45 мин.



Диапазоны

С коротким тире без пробелов:
20—30 мм, 10 000—20 000 км

С длинным тире и пробелами, если в диапазоне указываются разные единицы измерения:
50 г — 10 кг



Аббревиатуры

Мы не используем аббревиатуры в клиентской коммуникации.
Исключение — общеизвестные аббревиатуры, например ГОСТ, СНИПС, ОСАГО.



Заберите заказ в ПВЗ



Заказ ждёт в пункте выдачи



Эмоджи

Аккуратно используем смайлики и эмоджи. Если перебрать с эмоциями, текст получится аляпистым и кричащим.



Поздравляем 🎉 Ваш отзыв о покупке 🛒 успешно опубликован 👍



Отзыв о товаре опубликован. Спасибо!



Восклицательный знак

Ставим восклицательный знак там, где этого требуют правила вежливости и нормы русского языка — в приветствии, благодарности, в поздравлении. Также восклицательный знак будет уместным в призыве к действию. В других случаях восклицательный знак лучше не ставить.



Товар в корзине!



Товар в корзине



Даты

Пишем даты так, как удобно и понятно людям.



Доставим заказ 15.09.2019



Доставим заказ в среду, 15 сентября



Время

Чтобы не возникало путаницы, пишем время полностью в 24-часовом формате: Между часами и минутами ставим двоеточие.



Курьер доставит заказ в 8 часов



Курьер привезёт заказ к 20:00



Цены

Знак рубля. Мы используем знак рубля, Между числом и знаком рубля пробел не ставим. Если нет возможности использовать знак рубля, используем полное слово или сокращение «руб.», которое отбиваем от числа пробелом.

Разряды чисел отбиваем пробелом, начиная с пятизначных чисел.



1270 Р.

1270р.

1270 RUB

65000 рублей



1270₽

1270 руб.

1270 рублей

65000 рублей

Что в итоге

✓ Общаемся вежливо,
не переходим на «ты»

✓ Пишем просто
и без формализма

✓ Сохраняем позитивный
настрой

✓ Стремимся к краткости

✓ Не используем
профессиональный
сленг в разговоре
с клиентами

✓ Аккуратно
оформляем текст

