

Drivee

Tone of Voice



driveee

Если бы Drivee был человеком

Представь, что ты пишешь сообщение не от лица бренда, а от лица человека.

Если бы Drivee был человеком, то он был бы такой:

Современный, разбирающийся в трендах

Готовый помочь, но не навязывающийся

Рациональный, но не равнодушный

Умный, но не занудный

Остроумный, но не беззаботный

Дружелюбный

Стремящийся улучшить мир



Как говорит Drivee

Честно

Пишем так, как есть, ничего не скрывая и не приукрашивая

Понятно

Если первый встречный не может понять мысль, которую ты хочешь донести, то текст нужно переписывать

Человечно

Пишем текст так, как бы написали его другу. Без официоза и простым языком

Участливо

Мы стараемся помочь человеку решить его проблему или донести информацию, которая может быть ему интересна

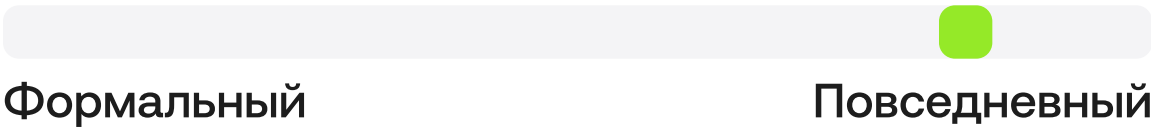
Осмысленно

Никогда не пишем лишнего и не теряем мысль

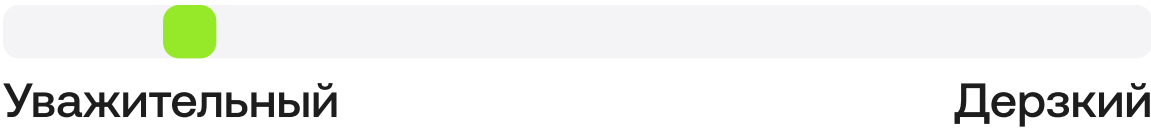
Теперь представим наш ToV на шкале



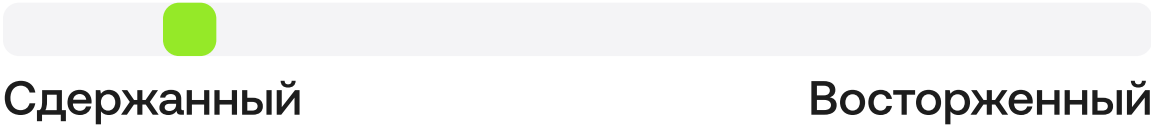
Находимся посередине. Не пишем с серьёзным лицом, но не превращаемся в шута



Мы не бренд-бюрократ, поэтому пишем в неформальном, повседневном тоне



Мы уважаем своего читателя



Восторженный тон часто раздувает объём текста ненужной информацией. Чем быстрее мы решим проблему человека, тем лучше

Как мы рассказываем о себе

Drivee — это сервис для заказа такси, междугородних поездок, курьерской доставки и других услуг. Мы связываем пассажиров и водителей, чтобы они договаривались о поездке, её цене и остальных условиях

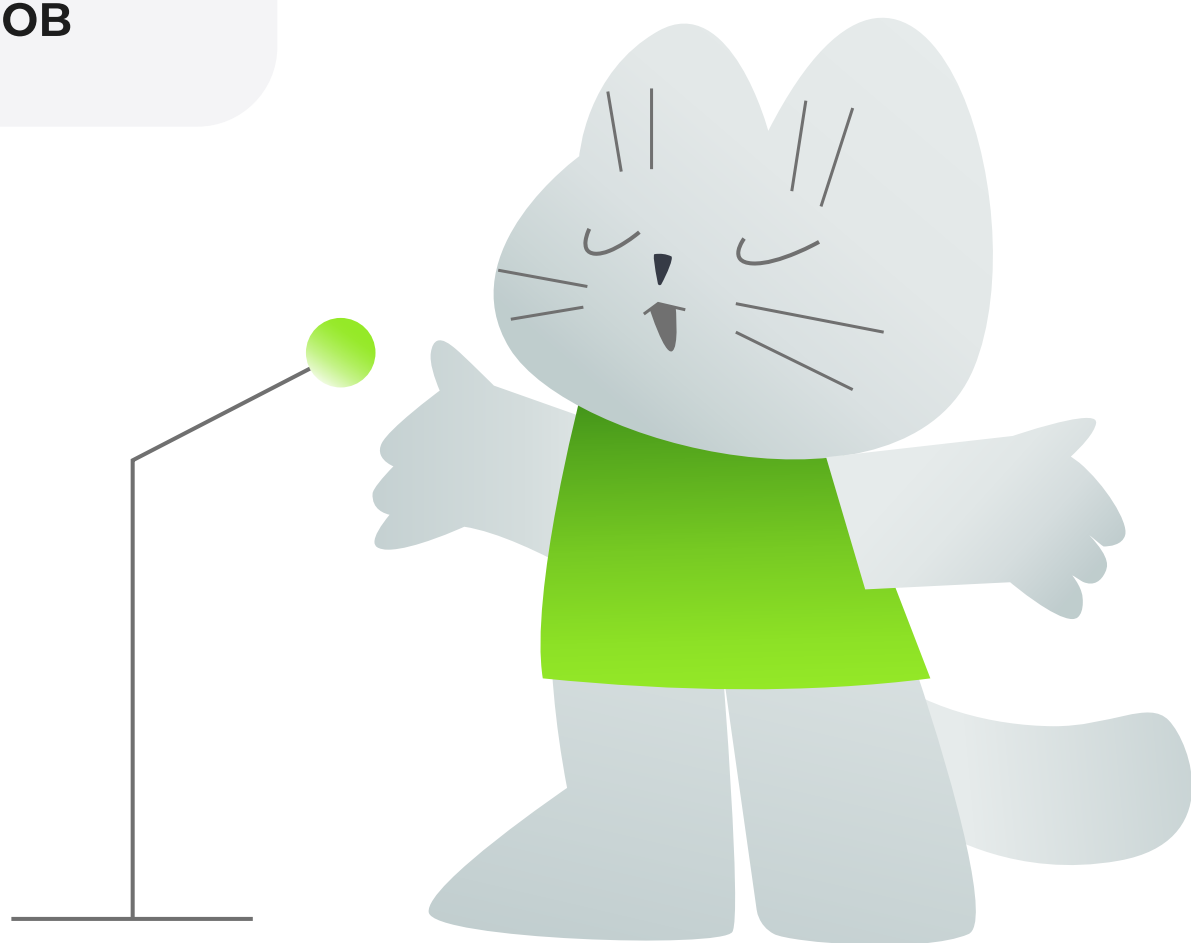
Ключевые особенности

Решения принимают люди, а не алгоритмы

Пассажир предлагает стоимость поездки и выбирает водителя по рейтингу, авто и времени подачи

Водитель выбирает заказы по маршруту и стоимости. Точка Б видна до принятия заказа, а если не устраивает цена пассажира, водитель предлагает свою

Водитель может отказаться от заказа без каких-либо доплат и штрафов



О главном слове — Drivee

Во-первых, читается как «дрАйви». Ударение на первый слог, потому что название образовано от английского слова Drive, что значит «водить», и русского «драйв».

Не забывай ставить правильное ударение и поправляй своих друзей и родственников



А теперь о том, как его писать

Всегда на латинице

Всегда с заглавной буквы. Исключение — логотип

Drivee — активный участник события, о котором идёт речь в сообщении: Drivee запустил сервис в Ульяновске, Drivee запускает новую услугу

Будь аккуратен с предлогами. Они часто неуместны в сочетании с нашим названием: у Drivee, в Drivee, от Drivee, про Drivee

Drivee всегда пишем в мужском роде. Исключение — если он идёт в связке со словом другого рода: «удобное приложение Drivee»



Как не должно быть

У Драйви открылся новый
офис в Новосибирске



Как должно быть

Drivee открыл новый офис
в Новосибирске

Что мы не любим и почему

1/3

Восклицательный знак, экзальтацию, капслок, разноцветный шрифт

Здравствуйте!

!!!, ?!, ...

DRIVEE

Акция

Drivee всегда говорит в спокойном тоне, поэтому:

ставим точку вместо восклицательного знака: «Здравствуйте.»

не пишем всё слово капсом

не злоупотребляем знаками препинания и разноцветным шрифтом

Панибратство, фамильярность, обилие разговорной речи

Что, дружок, собрался махнуть в соседний городок?

У нас вежливое отношение к читателю

Планируете поездку в соседний город?

Превосходные степени, усилители

Удобнейший сервис

Очень выгодные поездки

Мы никогда ничего не преувеличиваем. Вместо усилителей лучше писать факты

Про удобство: «Водители видят точку Б до принятия заказа»

Про выгоду: «Пассажиры предлагают свою цену поездки»

Штампы и рекламные клише

Прозрачные условия, команда профессионалов, только сегодня, специальное предложение, спешите

Это избитые наборы слов, которые убивают оригинальность текста. Их можно спокойно убрать

Что мы не любим и почему

2/3

Чрезмерную формальность, канцеляризмы

На данный момент проводятся технические работы в сервисе. Приносим извинения за доставленные неудобства

По ссылкам список самых страшных канцеляризмов и бесплатный видеокурс «Как победить канцелярит»:

Смотреть

Читать

Drivee пишет простым и понятным языком

Мы ведём технические работы. Как закончим, приложение будет работать в обычном режиме

Внутренние термины, технический жаргон

Сделай бид

Задеплоили хотфикс

Внедрили новую вертикаль

Тексты всегда должны быть в мире читателя. Это значит, что они должны быть написаны на понятном для любого языке. Это правило действует и в общении с коллегами

Предложи цену

Появилась новая услуга

Исправили ошибку в приложении

Заумные слова

Кадровый ресурс департамента продемонстрировал позитивную тенденцию в области продуктивности

Сложные термины подходят для специализированных научных материалов. В коммуникациях лучше писать понятным и простым языком

Команда стала работать лучше

Неопределённость

Более 10 лет

Почти 100 человек

Пишем конкретно, в крайнем случае округляем

12 лет

95 человек

Что мы не любим и почему

3/3

Неинформативные заголовки

Уважаемые водители!

Важная информация!

Внимание!

Drivee в качестве заголовка в пушах

Заголовки всегда должны отражать суть сообщения.

К примеру, если речь идёт о снижении сервисного платежа, то в заголовке так и пишем:

Снизили сервисный платёж

Модальные глаголы там, где можно и без них

Вы можете оформить заказ в разделе «Город»

Для оформления доставки вы должны указать контактный номер телефона

Можешь, должен, нужно — слова, которые часто можно откинуть без потери смысла

Оформите заказ в разделе «Город»

Укажите контактный номер телефона для заказа доставки

Пассивный залог

Ваше обращение было передано

Ваш аккаунт заблокирован

Когда в тексте много пассивного залога, возникает ощущение, что он написан роботом.

Он уместен в интерфейсе, когда надо сообщить о состоянии какого-либо процесса, но в большинстве случаев лучше менять его на активное действие

Я передал ваше обращение

Мы заблокировали ваш аккаунт

Чек-лист для текста

Поможет подтянуть текст к нашему ToV

☐

Есть польза для читателя

☐

Простой повседневный язык

☐

Текст понятен с первого прочтения

☐

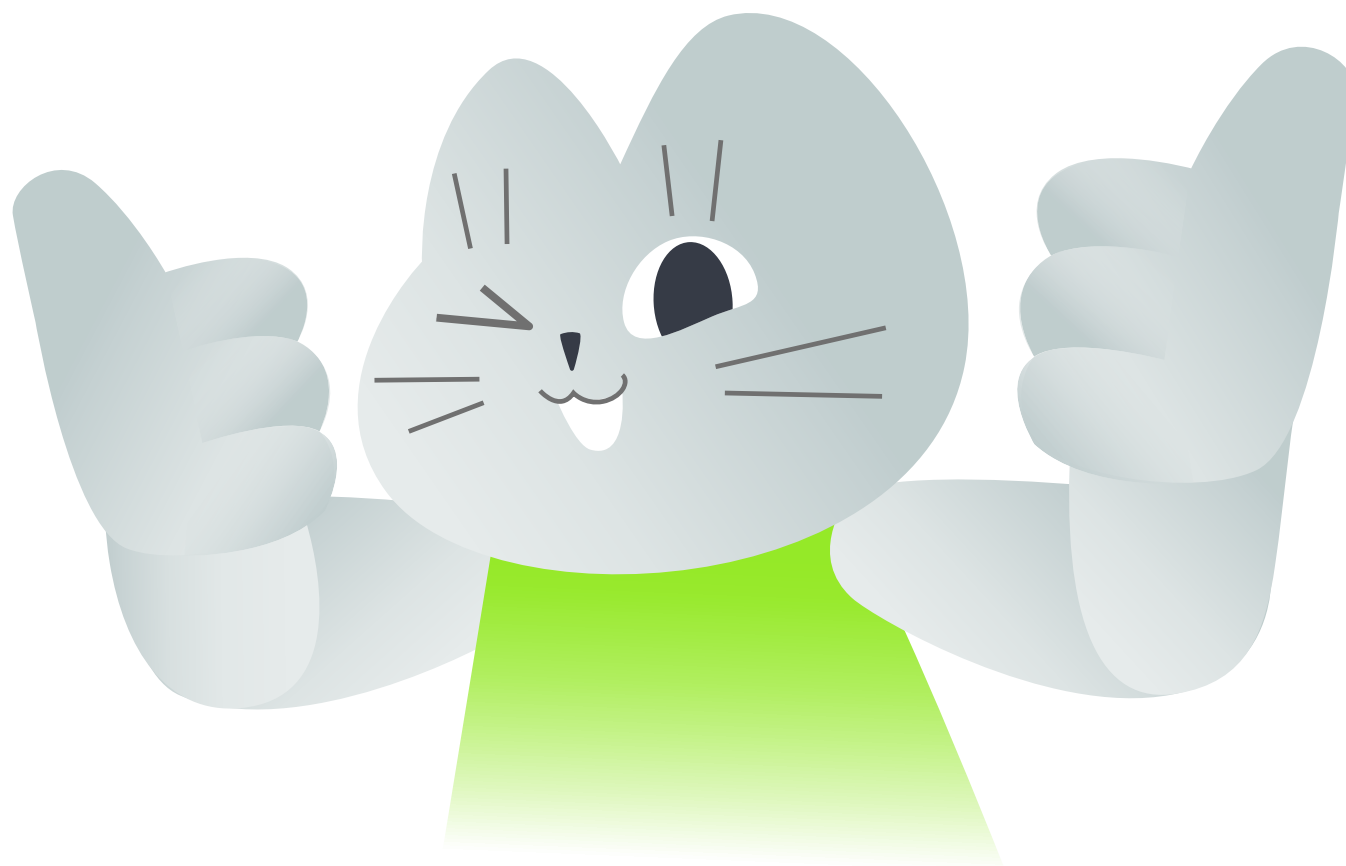
Понятно человеку, который впервые в жизни слышит о Drivee

☐

В тексте нет того, что мы **не любим**

☐

Юридически текст проходит



driveee

