



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон 'Tone of Voice' с AI-подсказками и примерами для разных каналов

Практическое руководство по созданию последовательного и эффективного голоса бренда с помощью ИИ.

Введение: Зачем вашему бренду Tone of Voice и как ИИ помогает его создать?

Tone of Voice (ToV) — это "голос" вашего бренда, манера общения, интонация, с которой он разговаривает со своими клиентами (Plenum.ru). Это не просто стиль написания, а характер, который отражает специфику, ценности и принципы компании (Кокос.com). Единый ToV повышает узнаваемость бренда, формирует доверие, устанавливает эмоциональную связь с аудиторией и помогает отстроиться от конкурентов (Plenum.ru, Sber.developers).

Внедрение ToV в маркетинговую стратегию может напрямую влиять на уровень продаж и прибыль (Plenum.ru). При этом, по данным McKinsey, до 92% бизнесов уже внедрили стратегии персонализации, что требует глубокого понимания аудитории и соответствующего ToV (McKinsey).

Искусственный интеллект становится мощным ассистентом в разработке и поддержании ToV. Он может анализировать огромные объемы данных, генерировать тексты в заданном стиле, предлагать формулировки и адаптировать их под разные каналы, значительно ускоряя и упрощая процесс. Этот шаблон поможет вам структурировать работу над ToV, используя потенциал ИИ.

Раздел 2: Структура Tone of Voice (с полями для заполнения)

2.1. Общий стиль коммуникации:

[Формальный/Неформальный, Эмоциональный/Сдержанный, Экспертный/Дружелюбный, Инновационный/Традиционный]

AI-подсказка (промпт): 'Разработай общий стиль коммуникации для бренда [Название бренда, описание продукта/услуги, целевая аудитория]. Укажи 3-5 ключевых черт.'

2.2. Как мы говорим:

[Ключевые черты речи, предпочитаемая структура предложений, используемый словарный запас, юмор]

AI-подсказка (промпт): 'На основе стиля [указать стиль из 2.1], предложи особенности речи: какие слова использовать, каких избегать, как строить предложения. Приведи 3-5 примеров.'

2.3. О чем мы говорим: [Ключевые ценности, принципы, темы для коммуникации]

AI-подсказка (промпт): 'Какие 3-5 ключевых ценностей и тем должны быть отражены в коммуникации бренда [Название бренда]?'

2.4. Чего мы избегаем: [Стоп-слова, нежелательные формулировки, табуированные темы]

AI-подсказка (промпт): 'Какие 3-5 стоп-слов/фраз или тем не следует использовать в коммуникации бренда [Название бренда]?'

Раздел 3: Примеры использования Tone of Voice

Не говорим так (пример плохой формулировки)	Говорим так (пример хорошей формулировки)	Причина/Комментарий
Мы предлагаем вам приобрести наш продукт.	Откройте для себя наш продукт и измените свой опыт!	Избегаем пассивных и сухих формулировок. Делаем акцент на выгоде и действии клиента.
Пользователи могут столкнуться с проблемами при использовании.	Мы постоянно улучшаем наш сервис, чтобы ваше взаимодействие было безупречным.	Избегаем негатива и неопределенности. Фокусируемся на решении и позитивном опыте.
Наши услуги доступны по цене.	Получите максимум выгоды с нашими доступными решениями.	Усиливаем 'доступность' через 'выгоду', делая акцент на ценности, а не только на цене.
В случае возникновения вопросов, обращайтесь.	Есть вопросы? Наша команда всегда готова помочь!	Делаем призыв к действию более дружелюбным и проактивным.
Мы являемся лидерами рынка в своей нише.	Наш опыт и инновации помогают [ЦА] достигать [результат].	Избегаем голословных утверждений. Подтверждаем лидерство через пользу для клиента и его достижения.
Купите наш товар сейчас.	Не упустите возможность улучшить [аспект жизни/работы] с нашим [продукт]!	Переходим от прямого призыва к продаже к акценту на решении проблемы или улучшении качества жизни.
Это очень важно для вас.	Это решение поможет вам [конкретная выгода].	Уточняем, почему это важно, связывая с конкретной пользой для клиента.

3.2. Адаптация ToV для каналов

Telegram-пост: Пример поста с демонстрацией ToV.

AI-подсказка (промпт): 'Напиши короткий рекламный пост для Telegram, анонсирующий [продукт/услугу], используя разработанный ToV.'

Email-рассылка (заголовок/первый абзац): Пример текста.

AI-подсказка (промпт): 'Создай заголовок и первый абзац для email-рассылки о [тема], демонстрирующие ToV.'

Ответ чат-бота:

Пример ответа на типовой вопрос.

AI-подсказка (промпт): 'Как чат-бот бренда [Название бренда] ответит на вопрос 'Как вернуть товар?' с учетом ToV?'

Раздел 4: Рекомендации по внедрению и контролю (аудиту) ToV

Декларируйте ToV и донесите до каждого сотрудника.

Единый голос бренда должен быть во всех точках касания с клиентом: на сайте, в соцсетях, в справочных материалах, в сценариях чат-ботов и скриптах операторов (Sber.developers, Kokos.com).

Используйте ToV как часть брендбука.

ToV — это перечень правил, который помогает маркетологам, копирайтерам и дизайнерам подчеркнуть характер бренда и сделать образ цельным (Plenum.ru).

Регулярно проводите аудит.

Проверяйте соответствие коммуникаций разработанному ToV. ИИ может помочь в этом, анализируя тексты на соответствие заданным параметрам.

Обучайте команду работе с ИИ для ToV.

Сотрудники должны понимать, как использовать ИИ-инструменты для генерации контента и адаптации ToV, а также как контролировать их работу.

Начните с малого.

Определите 1-2 самые болезненные точки в коммуникации и используйте ИИ для их улучшения, прежде чем масштабировать (Kokos.com).

Внедряйте ИИ под контролем человека (Human-in-the-loop).

Человек задает стратегию, ставит задачи и контролирует результат, а ИИ выступает инструментом (Kokos.com).

Будьте готовы к изменениям.

ToV может меняться со временем, адаптируясь к новым трендам и изменениям в аудитории. ИИ поможет быстро скорректировать коммуникацию.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу

