

# Язык 12Storeez

[Главное](#)

[Как мы общаемся с покупателями](#)

[Как мы работаем с негативом](#)

[Как мы отвечаем на частые вопросы](#)

[На сайте](#)

[Стоп-слова 12Storeez](#)

[Полезные примеры](#)

Здесь мы расскажем как, почему и о чем мы разговариваем с нашими покупателями: в инстаграм, на сайте, в блоге и рассылке, в отделе по дружбе с клиентами, в магазинах и шоу-румах и во всех остальных местах.

Этот документ — живой. Это значит, что он будет постоянно изменяться, дополняться и расти вместе с компанией. Каждый из нас может внести свой вклад и помочь улучшить или дополнить Язык 12Storeez.

## Главное

Каждый сотрудник 12Storeez, который общается с покупателем, представляет всю нашу компанию, поэтому мы все должны знать и чувствовать дух 12Storeez.

**Скромность** — это одно из наших главных отличий и ключевое качество. Мы не называем себя брендом — только маркой. У нас нет бутиков — только шоу-румы и магазины. Мы скромны во всем и всегда помним, что клиент — главный человек в любой коммуникации.

**Простота и лаконичность** — это отличительные черты нашего дизайна, и в языке мы тоже стараемся быть простыми и лаконичными. Мы не любим сложные метафоры и громкие заявления. Говорим *четко, вежливо и по делу*.

**Польза** — это то, что мы всегда стараемся дать нашему клиенту. Даже если он зол и неадекватен, мы думаем о том, как можем быть ему полезны. Решить проблему, помочь с выбором, посочувствовать, порадоваться или быть полезным как-то иначе — наша главная задача в любой коммуникации.

## Как мы общаемся с клиентами

Мы всегда держимся с достоинством, не лебезим и не пытаемся заработать дешевый авторитет.

Никогда не говорим плохо и даже нейтрально о нашей компании или ассортименте. Если надо, то признаем ошибки или брак, но только в отдельных, частных случаях. Мы гордимся нашей компанией и нашей одеждой, и клиенты должны это почувствовать.

В письменной речи стараемся использовать как можно меньше восклицательных знаков. Помним, что восклицательный знак — это повышение интонации. Если их много, то покупатель чувствует себя так, будто мы на него орём.

Мы обращаемся к клиентам на вы, но пишем с маленькой буквы. Вежливо, но без лакейства.

Мы не используем слова «девочки», «девчонки», «платюшки» и другой молодежный и гламурный сленг.

## Как мы работаем с негативом

12Storeez не оправдывается и не ищет виноватых. Мы думаем о пользе, не забываем про скромность и стараемся быть простыми и лаконичными.

В работе с негативными отзывами, комментариями и жалобами главное — погасить эмоции покупателя и постараться решить его проблему. Если мы не можем решить проблему, то посочувствовать.

Извинение — это универсальное оружие против гнева. Если мы чувствуем, что человек зол или расстроен, то мы начинаем общение с извинений. Даже если в ситуации нет нашей вины, мы извиняемся или сожалеем об испорченном настроении покупателя.

### Алгоритм общения с расстроенным или злым покупателем:

Клиент	12Storeez
1. Предъявил претензию (зол)	1. Извинились, посочувствовали, выразили сожаление
2. Покупатель немного успокоился	2. Прояснили ситуацию, задали необходимые вопросы, показали нашу заинтересованность.
3. Покупатель доволен вниманием	3. Если вина наша — предложили решение
4. Покупатель счастлив	4. Добрые пожелания, надежда на новые встречи и покупки.
4.1. Покупатель зол	3.1. Если вина не наша — объяснили 4.1. Посочувствовали, извинились, что не можем помочь.

5. Покупатель немного успокоился	5. Если есть возможность — подсластили пилюлю
6. Покупатель счастлив	6. Добрые пожелания, надежда на новые встречи и покупки.

## Как мы отвечаем на частые вопросы

### Общий алгоритм ответа на вопрос покупателя:

1. Коротко — суть ответа.  
— У вас есть эта модель в размере S в шоу-руме? — В шоу-руме эта модель представлена только в размере M».
2. Подробности, уточнения.  
— Но мы можем предложить вам другую модель в этом размере. Когда вы планируете к нам заехать?
3. Дополнительная польза, возможности.  
— А ещё вы можете посмотреть на вот эту модель. Она похожа на ту, о которой вы спросили, но с перламутровыми пуговицами. И она есть в размере S в шоу-руме.
4. Благодарности, пожелания.

### О синтетических и искусственных материалах

Ориентируемся на ответ Ирины Голомаздиной в инстаграм. Основные тезисы:

- наши платья изготовлены из высококачественных материалов;
- синтетика и полиэстер используется только тогда, когда это необходимо;
- синтетика и искусственные материалы используются, чтобы улучшить свойства модели и срок службы;
- полиэстер позволяет нам придерживаться нашей ценовой политики.

### Когда появится та или иная модель

Называем приблизительный срок: начало, середина или конец какого-то месяца.

### Мне не хватило какой-то модели, что делать

Рекомендуем оформить подписку на e-mail и смс-уведомления. Объясняем, что наш ассортимент постоянно обновляется. Если знаем, когда будет обновление, называем примерные сроки.

### Подойдет ли мне размер

Просим назвать параметры, проверяем по нашей размерной сетке сами. Если покупатель не готов назвать параметры, уточняем модель и даем ссылку на размерную сетку.

## На сайте

**Названия моделей** должны состоять не более чем из двух сущностей (платье миди с вырезом). Сущность должна быть описана просто и лаконично, не должна содержать специфические термины (рукав с рельефом, цельнокроеный рукав, крой\покрой, реглан, пройма, клапан, хлястик, шлица, лацкан, вытачки), т.е. быть понятной любому человеку.

Можно использовать: воротник, стойка, шлевки, двубортный, драпировка, вырез, разрез, горловина, запах, зацеп, складка, бретели, воланы, рюша, кант, погоны, подкладка, силуэт, в мужском стиле / в стиле сафари.

One size (размер прописывается полностью, не ОС, не OS)

Название модели должно состоять максимум из 40 символов с учетом пробелов.

Цвет модели нужно заключить в скобки, в скобках можно дать уточнение (букле черный, красный в клетку, белый/голубой).

Правильно называть:

- юбка с запахом
- рубашка изо льна
- платье миди (мини, макси) без дефиса
- жакет на кулиске
- юбка-годе с дефисом
- костюм - с пиджаком, жакетом, спортивный\трикотажный
- комплект - с рубашкой\блузой, топом
- платье-пиджак, сумка-рюкзак, пальто-халат (род определяется по первой части, т.к. изменяются обе части: моего платья-пиджака м.р., моей сумки-рюкзака ж.р., моего пальто-халата ср.р.)

Название разных моделей не должны совпадать. Если есть отличия в составе или цвете, нужно отразить их в описании.

**Обмеры на сайте:** сначала обхваты (полный обхват, не полуобхват), потом длины. Указываются в см, в скобках размер, через пробел следующее число и т.д.

Обхват груди: 128 см (S) 132 см (M)

Длина изделия: 66 см (S) 69 см (M)

Если размер один - в скобках не указывается

**Описание моделей** на сайте должны быть полезными для покупателей и отвечать на вопросы:

- Какие детали важны в этой модели и почему?
- Из чего сделано?
- С чем можно сочетать?

Куда можно носить?

Для верхней одежды прописывается температурный режим.

## Стоп-слова 12Storeez

**Слова, которые мы не говорим и не используем в наших текстах (в любых формах):**

**12Storeez** — единственное допустимое написание нашего названия. Без кавычек, без пробела, с заглавной. Неправильно: 12STOREEZ, 12 Storeez, 12storeez.

В размере / в цвете (только размера/цвета)

Идеальные

Лучшие

Кофта (только джемпер, кардиган, водолазка, свитер — по наименованию в каталоге)

Подклад (только подкладка)

Клиентка (только клиент)

Прилавок (только витрина)

Товар (только изделия)

Оценочные суждения (стильный, великолепный, уютный)

Стикеры в неумеренных количествах: 1 шт. в описании фото/видео, 1 шт. на 3 предложения в ответах отдела по дружбе с клиентами

Слова – провокаторы, которых рекомендуется избегать	Рекомендуется говорить
Девушка Женщина Молодой человек Мужчина	Обращайтесь к клиенту по имени, на «вы» или нейтрально: — Скажите, пожалуйста...
Нет Нельзя («так оформлять нельзя») Не получится («завтра привезти платье не получится») Невозможно Но	— Я предлагаю... Можно («можно оформить по-другому») — Получится, только если... («привезти платье завтра получится, только если вы...») — В нашем с вами случае возможно только... Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это...
Ваша проблема	Этот вопрос, наш вопрос, наша с вами ситуация

Уменьшительно-ласкательные слова: Минутку, секундочку, Договорчик, звоночек	Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок
— Вы не поняли.	— Наверное, я неточно выразился. — Я хотел сказать... — Я имел в виду...
— Простите за беспокойство...	— Уточните, пожалуйста...
— Я не знаю. — У меня нет информации.	— Одну минуту, пожалуйста, я уточню. — Давайте я выясню этот вопрос и позвоню вам сегодня до конца дня.
— Здесь мы ничего не можем сделать для вас. — Я больше ничем не могу вам помочь.	— В этом случае вам следует... — Вы можете сделать... — Я вам рекомендую...
— Вы должны... — Вам придется...	— Давайте мы с вами сделаем следующее...
— Руководитель сейчас не сможет с вами поговорить.	— Решение этого вопроса в моей компетенции. — Давайте посмотрим, что можно сделать.
— А мы-то здесь причем?	— Приношу извинения от лица компании. — Приносим извинения.
— У нас этого нет	— У нас есть только... — Этим вопросом занимается другой отдел. Давайте я свяжусь с ним и вам перезвоню.
— Этого не может быть. — Вы что-то путаете. — А у меня в базе другая информация.	— Давайте уточним.
— Точных сроков сказать не могу.	— Точные сроки сейчас назвать сложно. — Точные сроки будут известны через несколько дней. Рекомендую вам позвонить на следующей неделе.
- Как я вам уже говорила - Повторяю вам	- Возможно, я неверно выразилась - Давайте попробуем разобраться

## Полезные примеры

### Мы всегда заранее сообщаем покупателю все условия и правила

<p>Плохо</p> <p>Вы можете примерить понравившиеся позиции в спокойной домашней обстановке, и, если не подойдет размер, оформить обмен без возврата денежных средств.</p>	<p>Хорошо</p> <p>Вы можете примерить понравившиеся позиции в спокойной домашней обстановке, и, если не подойдет размер, оформить обмен в течение 7 дней без возврата денежных средств. Обращаем внимание, что товар должен сохранить свой первоначальный вид, фабричные ярлыки, пломбы, этикетки.</p>
--	---

### Мы думаем о том, кто увидит и прочтает наш ответ, и стараемся быть полезны

<p>Плохо</p> <p>(В ответ на комментарий про стирку и пилинг)</p> <p>Спасибо за подробный комментарий. В этом году мы обещаем значительно улучшить качество наших трикотажных изделий.</p>	<p>Хорошо</p> <p>Спасибо за подробный комментарий. Мы согласны, что вещи из кашемира нужно стирать только в деликатном режиме. Интенсивная стирка может испортить форму вещи. Мы рекомендуем ручную стирку, чтобы как можно дольше сохранить первоначальный вид изделия.</p> <p>Интенсивность пилинга зависит от способа выработки пряжи. Мы ищем возможность повысить качество трикотажных вещей, но сохранить стоимость.</p>
---	--