

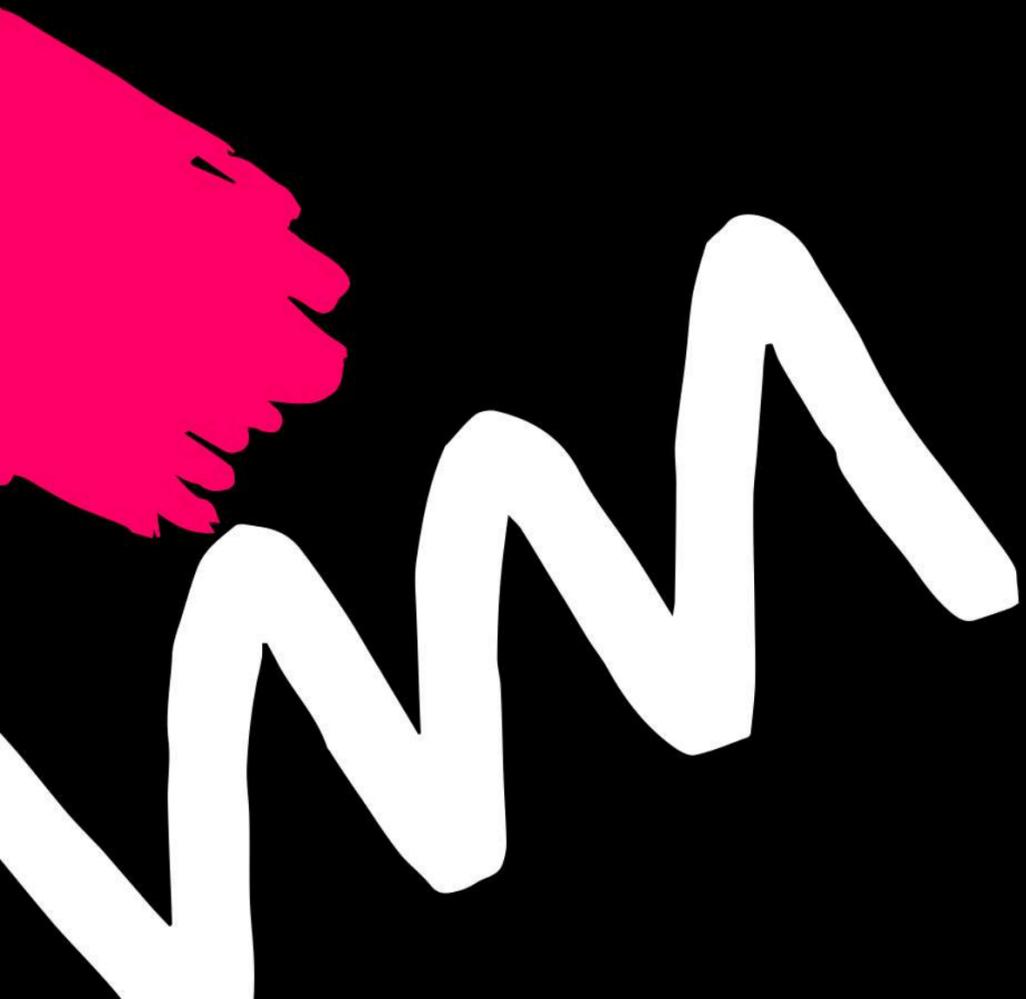
Kako razumeti kupca in mu to tudi pokazati

AZRA M. ČEŠEK

DIGITALNA AGENCIJA MADWISE

Agenda

BLIŽNJICE DO EMPATIČNEGA PISANJA



Agenda

BLIŽNJICE DO EMPATIČNEGA PISANJA

- Super Mario vs goba
- Kupčev problem & "vaša" rešitev
 - Praktični vidiki
 - Čustveni vidiki
- Orodja in taktike:
 - Kje prisluhniti kupcem
 - Besedni zaklad ≠ zaklad besed
 - Pogovorni slog pisanja
- Povzetek

KAJ MI ŽELIMO
POVEDATI



~~KAJ MI ŽELIMO~~

~~POVEDATI~~

KAJ NAŠ KUPEC ŽELI

SLIŠATI



Najpomembnejše sporočilo

CTA

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

CTA

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.

CTA

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

CTA

Najpomembnejše sporočilo

Extra

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

CTA

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

Extra

Extra 2

CTA

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

CTA

Extra

Extra 2

Extra 3

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

CTA

Napiši še to za vsak slučaj, da se zaščitimo.

Extra

Extra 2

Extra 3

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

CTA

Napiši še to za vsak slučaj, da se zaščitimo.

Extra

Extra 2

Extra 3

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

CTA

Napiši še to za vsak slučaj, da se zaščitimo.

Extra

Extra 2

Extra 3

Najpomembnejše sporočilo

CTA

Najpomembnejše sporočilo

Ampak tudi to je pomembno.

- ✓ Benefit 1.
- ✓ Benefit 2.
- ✓ Benefit 3.
- ✓ Pa še to.
- ✓ In to tudi.

CTA

Napiši še to za vsak slučaj, da se zaščitimo.

Extra

Extra 2

Extra 3

Najpomembnejše sporočilo

CTA



Najpomembnejše sporočilo

CTA



Primer

SKECHERS OGLASA





SKECHERS
WORK
FOOTWEAR







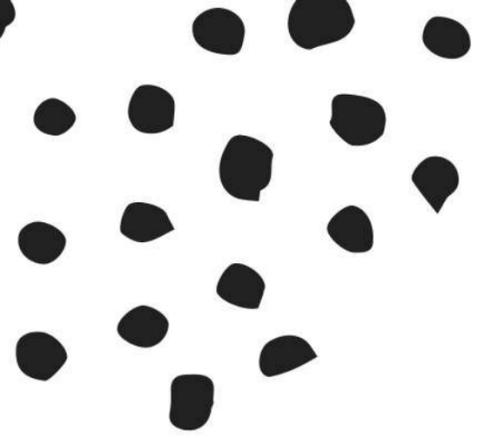




- Zakaj je empatično pisanje redko?
- Kakšen odnos vpostavljamemo?

1.
Uporabnik
↔ produkt





“TODAY,
PRODUCTS ARE BOUGHT,
NOT SOLD.”

Oren Klaff



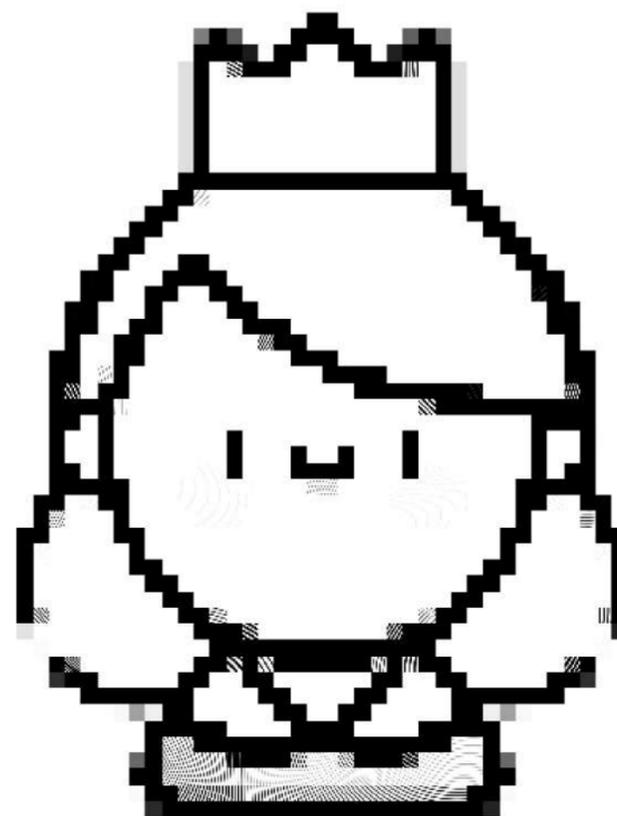
PRODUKT



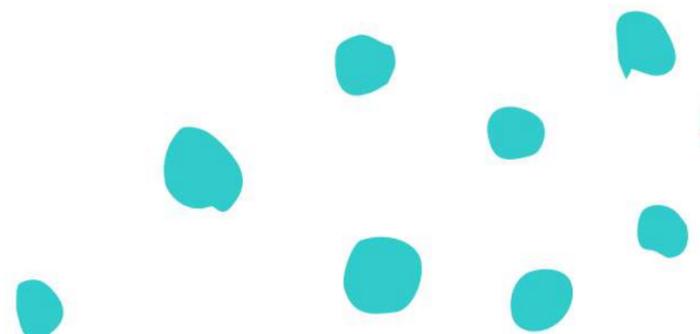
odnos pokroviteljstva



KUPEC



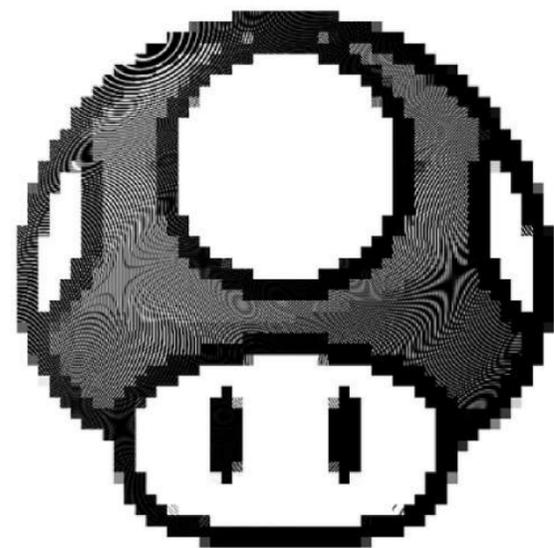
**STARA
PARADIGMA**



PRODUKT

KUPEC

odnos podpore



**NOVA
PARADIGMA**





- **Praktični vidiki**
- **Čustveni vidiki**

2. Problem & rešitev





PRAKTIČNI VIDIKI

- Kateri praktični problemi bodo odpravljeni z uporabo produkta?
- Kaj uporabnik želi, da se zgodi, ker je uporabil produkt?



ČUSTVENI VIDIKI

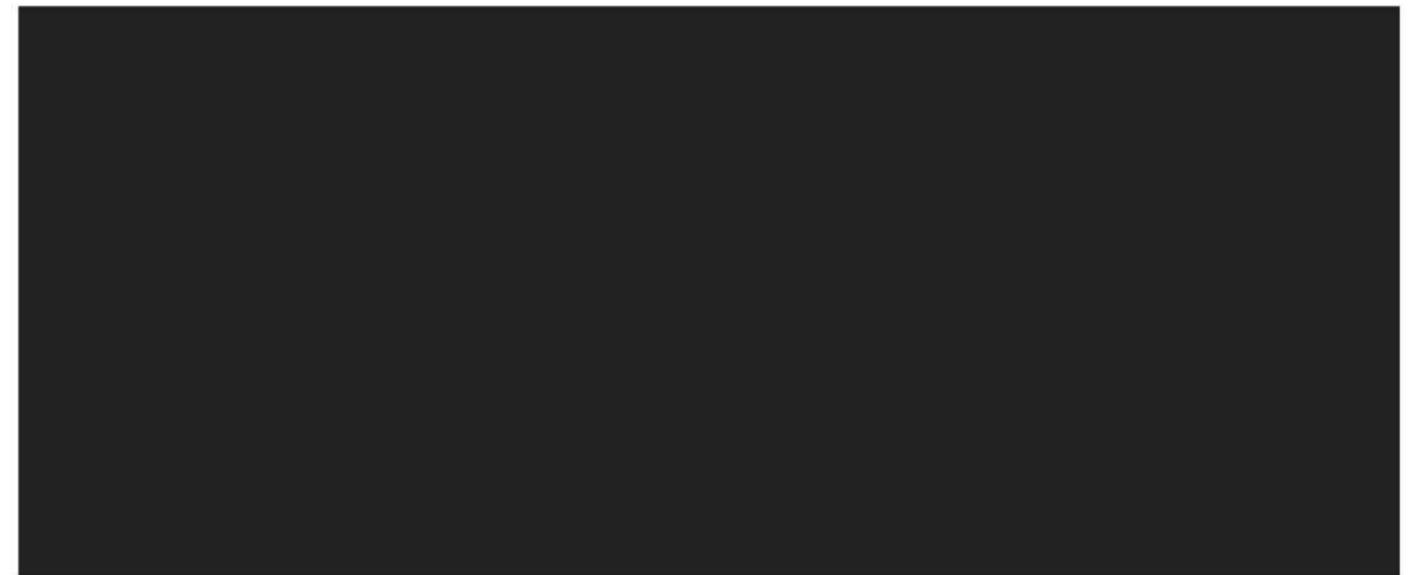
- Kateri čustveni stres bo produkt pomagal sprostiti?
 - Kaj uporabnike motivira in navdihuje pri produktu?
- 

Praktični vidiki

" I GET YOU "

Značilnosti / features

Kaj produkt omogoča? Katere so njegove funkcionalnosti?



Praktični vidiki

" I GET YOU "

Značilnosti / features

Kaj produkt omogoča? Katere so njegove funkcionalnosti?

Prednosti / benefits

Katere prednosti ima produkt?
Zakaj je boljši od drugih?

Praktični vidiki

" I GET YOU "

Značilnosti / features

Kaj produkt omogoča? Katere so njegove funkcionalnosti?

Prednosti za buyer / benefits for buyer

Katere prednosti so pomembne za kupec (ne znamko)?

Prednosti / benefits

Katere prednosti ima produkt?
Zakaj je boljši od drugih?

Primer

REZERVACIJA
NAJLJUBŠE MIZE
+
UŽITEK V DELU



DESK BOOKING AND ASSET RESERVATION

Book your favourite desk and assets and enjoy your work

Adapt to an ever-changing workplace environment in the most efficient way. Let Joan take care of desk booking, equipment, and parking space reservation, and make sure people always get what they need for optimal on-site work performance.

FREE TRIAL

DOWNLOAD GUIDE →

▶ WATCH VIDEO

Primer

POMOČ PRI ISKANJU
+
OHRANJANJE MIRNIH
ŽIVCEV

chipolo



Need some help finding your things?

Chipolo helps you find your missing
personal items without losing your mind.

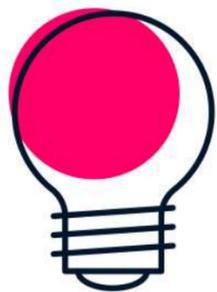
BUY NOW

Čustveni vidiki

" I FEEL YOU "

- Kako se kupec počuti, preden se zave, da obstaja rešitev za njegov problem?
- Kako hočete, da se kupec počuti med uporabo produkta?
- Kako hočete, da sebe doživlja? Katere misli želimo spodbuditi pri kupcu?



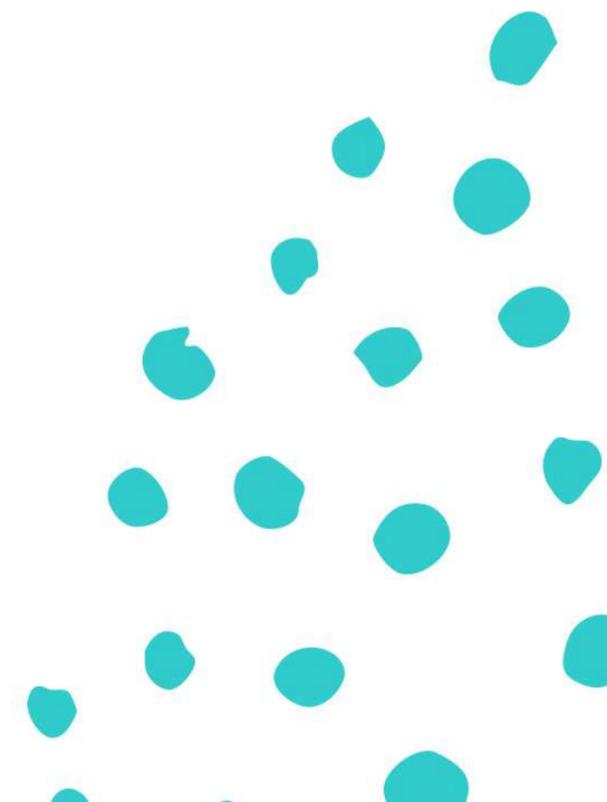


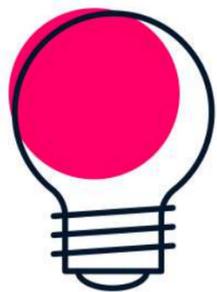
Naj sami povedo

UPORABITE NJIHOVE BESEDE

Kje preveriti, kako uporabniki govorijo o svojih problemih in rešitvah, ki jih zasledujejo.

- Raziskave in vprašalniki odprtega tipa.
- Komentarji o vašem ali o konkurenčnem produktu – na družbenih omrežjih, forumih, Redditu ...
- Sporočila ali vprašanja, ki pridejo na info@_____ ali prek kontaktnega obrazca.
- Posnetki testov uporabnosti.
- Posnetki ali transkripti fokusnih skupin.
- Pogosta vprašanja za pomoč uporabnikom.





Kako ne usekati "meme"?

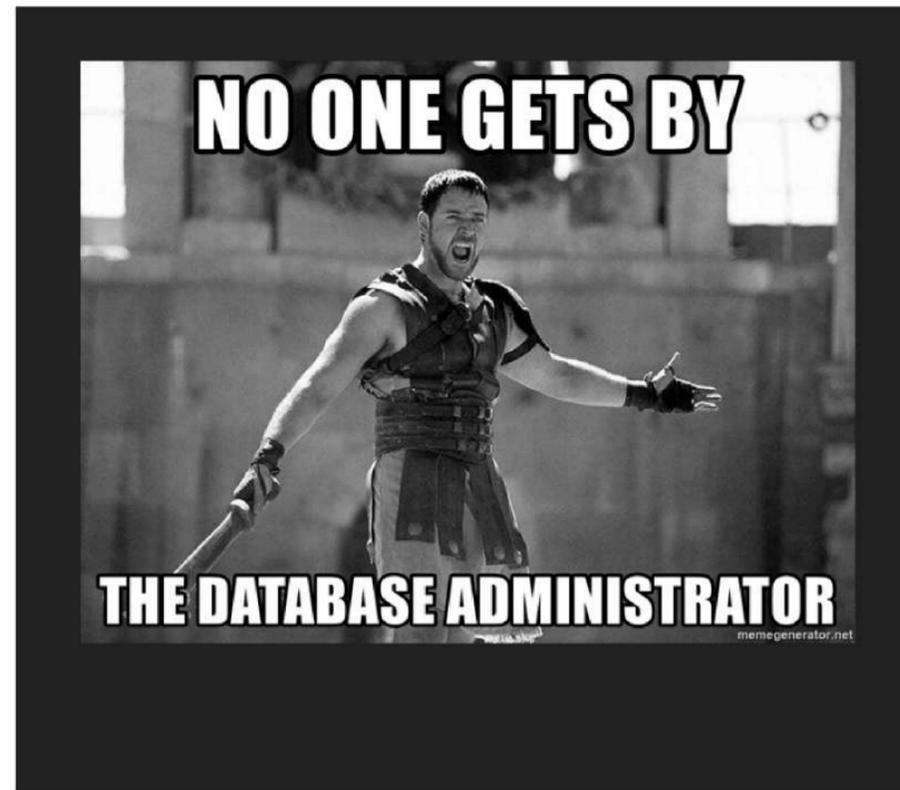
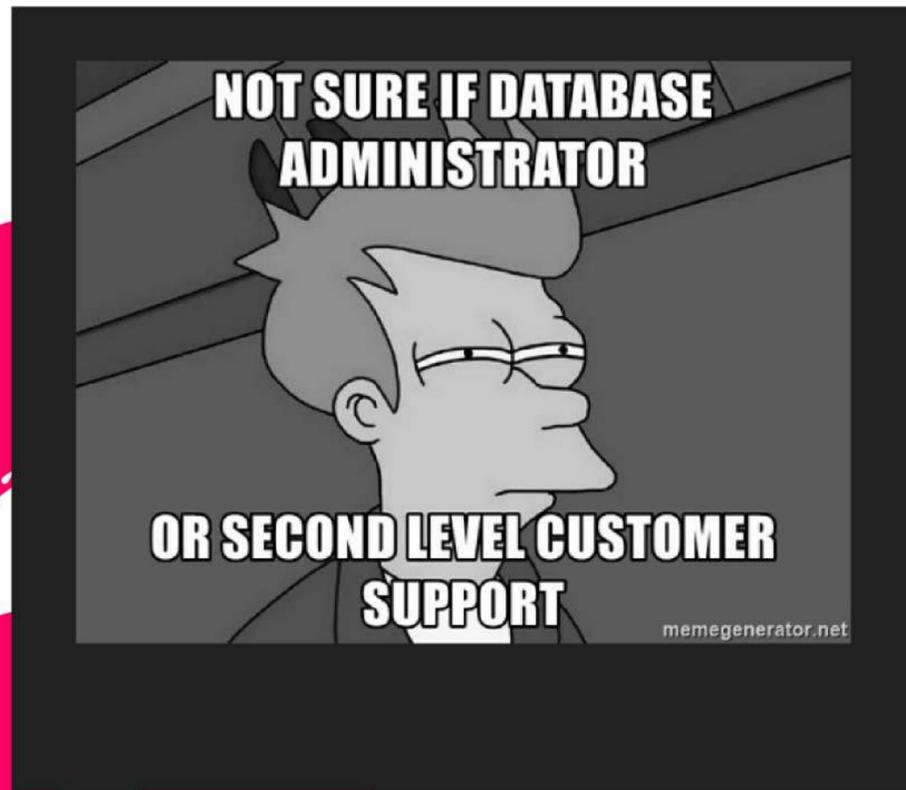
NAJBOLJŠI VPOGLED

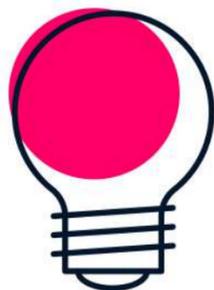
Odkrijte kupčeve bolečine, supermoči, zmage ...



Primer

"DATABASE ADMINISTRATOR
MEME"



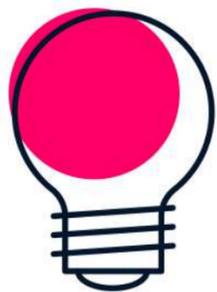


LinkedIn Jobs

"KAJ ŽE TI DELAŠ?"

Odličen pripomoček za rešitve,
ki jih uporabniki uporabljajo pri
delu.





Čustvena pismenost

NAGOVOR ČUSTEV

https://thework.com/wp-content/uploads/2019/02/Emotions_List_Ltr.pdf



ANGRY

enraged
malicious
infuriated
violent
vindictive
furious
repulsed
seething
scornful
hitting
yelling
revengeful
hostile
insulting
swearing
condemning
offensive
aggressive
bitter
loud
sarcastic
frustrated
resentful
critical

mad
cross
retaliating
overbearing
incensed
upset
irritated
controlling
agitated
antagonistic
reprimanding
envious
reactive
abrupt
quarrelsome
stubborn
rebellious
exasperated
impatient
contrary
disrespectful
unpleasant
annoyed
dictatorial

DEPRESSED

suicidal
directionless
empty
desperate
despairing
in hell
alienated
miserable
masochistic
despicable
self-hating
self-critical
self-deprecating
stuck
ashamed
exhausted
lousy
tired
despondent
disheartened
down
disappointed
discouraged

pessimistic
dejected
glum
cheerless
rotten
crabby
resistant
punishing
morose
cranky
burdened
negative
closed
contracted
tight
blocked
moody
out of
sorts
no energy
touchy
haggard
drawn

CONFUSED

lost
disoriented
off-kilter
frenzied
indecisive
doubtful
uncertain
distrustful
misgiving
unsure
uneasy
tense
stressed
argumentative
authoritative
condescending
embarrassed
hesitant
shy
disillusioned
uncomfortable
comparing
dishonest
demanding

HELPLESS

paralyzed
distraught
doomed
distressed
pathetic
overwhelmed
shut down
incompetent
incapable
alone
fatigued
useless
inferior
vulnerable
inept
incapacitated
cut off
trapped
weak
sick
nauseated
fidgety
trembling
craving

INDIFFERENT

cold
lifeless
uncaring
uninterested
unresponsive
insensitive
numb
dull
reserved
weary
bored
preoccupied
robotic
slow
sluggish
blasé
blank

Primer

PRAKTIČNI IN
ČUSTVENI VIDIKI
PROBLEMA

FISKARS



It can be difficult to find the right pair of left handed scissors. Often, left handed children and adults have to make do with scissors that don't truly fit their hands or their cutting needs.



Primer

PRAKTIČNI IN
ČUSTVENI VIDIKI
PROBLEMA

FISKARS



It can be difficult to find the right pair of left handed scissors. Often, left handed children and adults have to make do with scissors that don't truly fit their hands or their cutting needs.

Primer

PRAKTIČNI IN
ČUSTVENI VIDIKI
REŠITVE



Join over 700 million
registered users who
trust Dropbox

Easy to use, reliable, private and secure. It's no wonder Dropbox is the choice for storing and sharing your most important files.

Find your plan →



Primer

PRAKTIČNI IN
ČUSTVENI VIDIKI
REŠITVE

A large, stylized teal graphic in the top right corner, resembling a hand or a leaf with a central vein and several smaller branches, all in a solid teal color.

Join over 700 million
registered users who
trust Dropbox

Easy to use, reliable, private and secure. It's no wonder Dropbox is the choice for
storing and sharing your most important files.

Find your plan →



- Glas in ton
- Nabor besed
- Pogovorni slog pisanja

3.

Orodja in taktike v praksi



PROCES PISANJA



Glas in ton

Jezik, ki spodbuja
zaupanje in doslednost.

Nabor besed

Besede, fraze, metafore
...



Pogovorni slog

Sproščen in enostaven
slog pisanja.

PROCES PISANJA



Glas in ton

Jezik, ki spodbuja
zaupanje in doslednost.

Nabor besed

Besede, fraze, metafore
...



Pogovorni slog

Sproščen in enostaven
slog pisanja.

Glas in ton

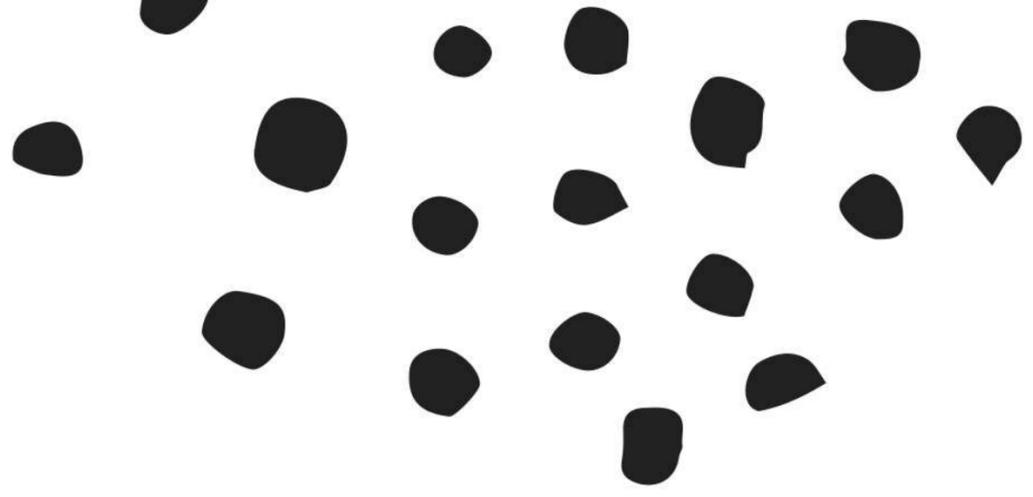
JEZIK, KI SPODBUJA
ZAUPANJE IN DOSLEDNOST

KDO?

Glas vam pove, kdo vam nekaj govori. Je osebnost vašega produkta in je vedno enaka. (Sicer imate shizofren produkt, česar pa ne želite.)

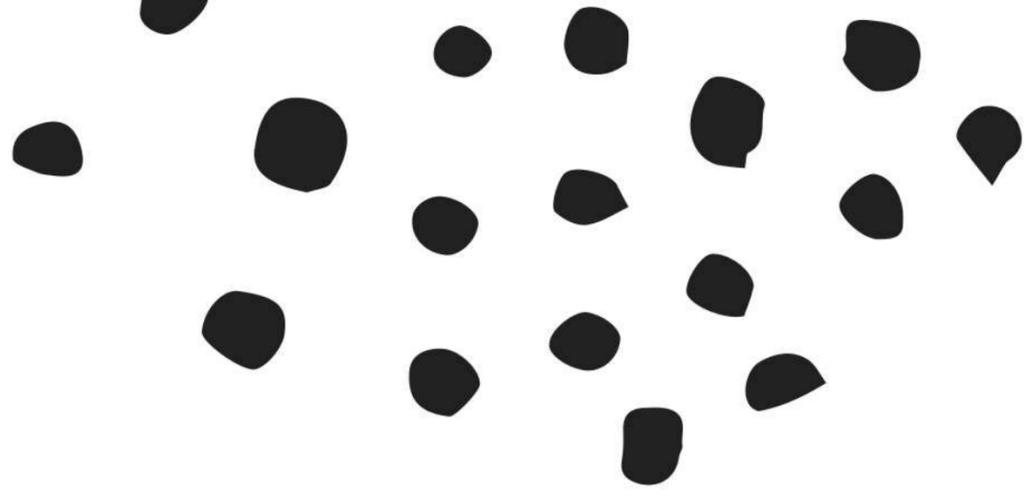
KAJ?

Ton vam pove, kaj vam nekdo govori. Je odraz osebnosti produkta, ampak se spreminja glede na kontekst.



Vizija & misija
Zakaj produkt obstaja?



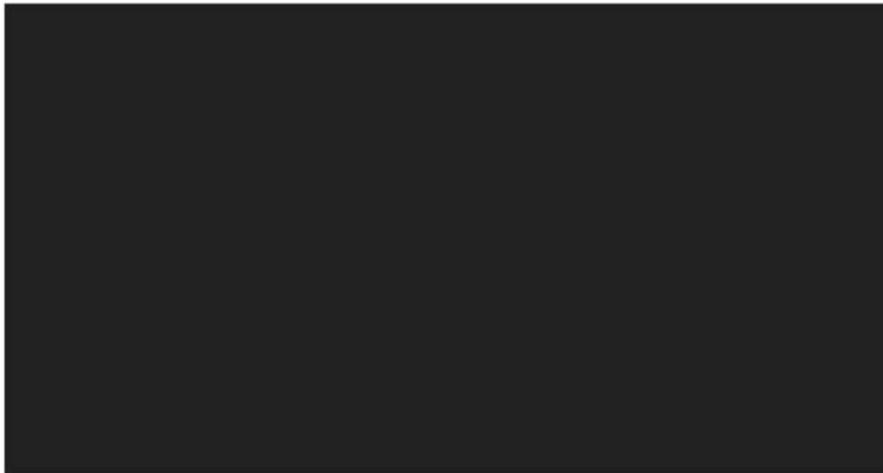


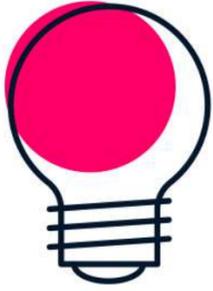
Vizija & misija

Zakaj produkt obstaja?

Vrednote

Brez katerih vrednot
produkt ne bi obstajal?

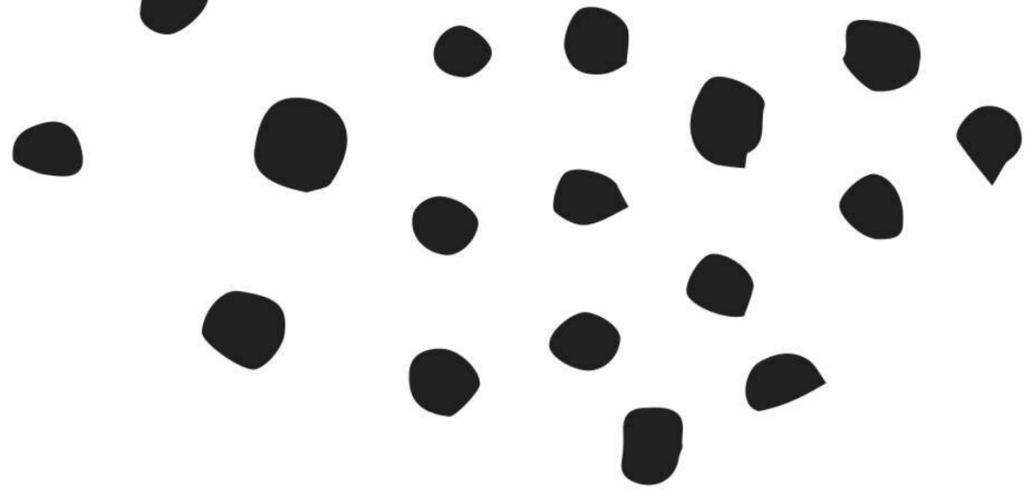




51 vrednot

ACHIEVEMENT – to have important accomplishments
ADVENTURE – to have new and exciting experiences
AUTHORITY – to be in charge of and responsible for others
BEAUTY – to appreciate beauty around us
CARING – to take care of others
CHALLENGE – to take on difficult tasks and problems
CHANGE – to have a work life full of change and variety
COMFORT – to have a pleasant and comfortable life
COMPASSION – to feel and act on concern for others
CONTRIBUTION – to make a lasting contribution in the world
COOPERATION – to work collaboratively with others
COURTESY – to be considerate and polite toward others
CREATIVITY – to have new and original ideas
DEPENDABILITY – to be reliable and trustworthy
DUTY – to carry out our duties and obligations
ECOLOGY – to live in harmony with the environment
FLEXIBILITY – to adjust to new circumstances easily

FORGIVENESS – to be forgiving of others
FRIENDSHIP – to have close, supportive friends
FUN – to play and have fun
GENEROSITY – to give what we have to others
GROWTH – to keep changing and growing
HEALTH – to be physically well and healthy
HELPFULNESS – to be helpful to others
HONESTY – to be honest and truthful
HUMOUR – to see the humorous side of ourselves and the world
JUSTICE – to promote equal and fair treatment
KNOWLEDGE – to learn and contribute valuable knowledge
LEISURE – to take time to relax and enjoy
MASTERY – to be competent in everyday activities
MINDFULNESS – to live conscious and mindful of the present moment
MODERATION – to avoid excesses and find a middle ground
NON-CONFORMITY – to question and challenge authority and norms
OPENNESS – to be open to new experiences, ideas, and options
ORDER – to have a life that is well-ordered and organized
PASSION – to have deep feelings about ideas, activities, or people
PLEASURE – to feel good
POPULARITY – to be well-liked by many people
POWER – to have control over others
RATIONALITY – to be guided by reason and logic
REALISM – to see and act realistically and practically
RESPONSIBILITY – to make and carry out responsible decisions
RISK – to take risks and chances
SAFETY – to be safe and secure
SERVICE – to be of service to others
SIMPLICITY – to live life simply, with minimal needs
SPIRITUALITY – to grow and mature spiritually
STABILITY – to have a life that stays fairly consistent
TOLERANCE – to accept and respect those who differ from us
TRADITION – to follow respected patterns of the past
WEALTH – to have plenty of money



Vizija & misija

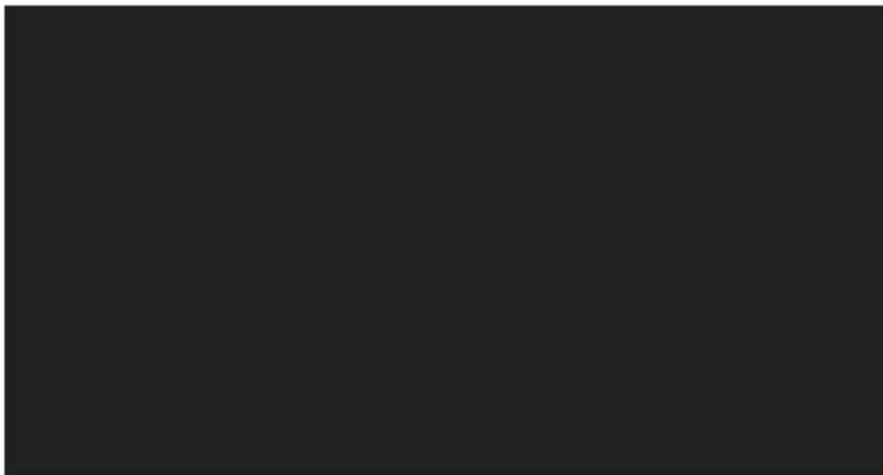
Zakaj produkt obstaja?

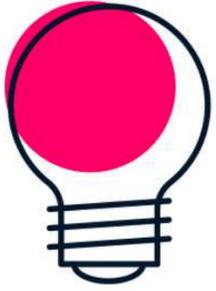
Vrednote

Brez katerih vrednot
produkt ne bi obstajal?

Osebnost produkta

Kdo bi bil produkt, če
bi bil oseba?



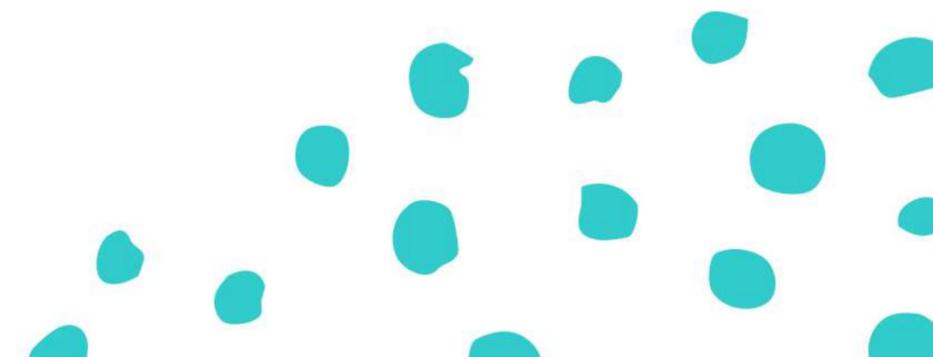


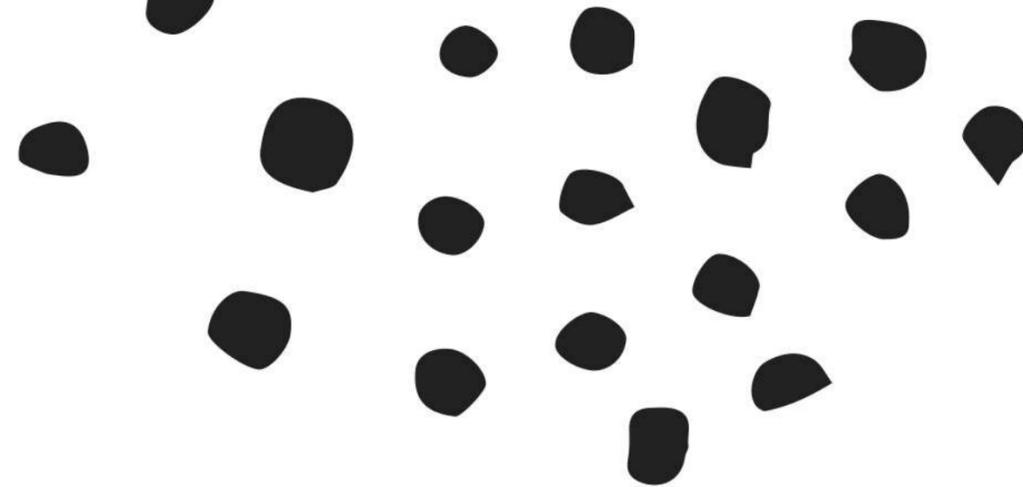
Produkt kot oseba

DOLOČITE OSEBNOST

Vprašanja za lažji uvid, "kdo" je vaš produkt.

- Če bi produkt vstopil v prostor, kaj so prve tri stvari, ki bi jih opazili na njem?
- Če bi ga povabili na kavo, kaj bi vam zaupal?
- Kako bi opisali demografijo produkta (ne uporabnikov)? Leta, zakonski stan, izobrazba, zaposlitev?
- Ko produkt začne brati časopis, katera sekcija ga najprej pritegne: politika, šport, kultura, novice, črna kronika ...?
- Kaj produkt počne v prostem času? Kateri so njegovi interesi?
- Ali ima smisel za humor? Kdaj ga uporablja – vedno, v kriznih situacijah, ko se sprosti?
- Katere osebne značilnosti nikakor ne držijo za produkt?
- Ali poznate koga, ki uteleša osebnost produkta?
- Katera znana osebnost najbolje predstavlja produkt?





Vizija & misija

Zakaj produkt obstaja?

Vrednote

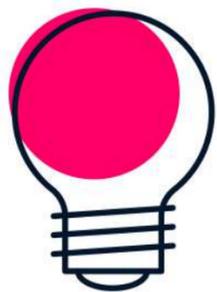
Brez katerih vrednot
produkt ne bi obstajal?

Osebnost produkta

Kdo bi bil produkt, če
bi bil oseba?

Arhetipi znamk

Kaj žene produkt
naprej?



Brand Archetypes

HITRO DO NABORA
BESED

<https://nikkilouclark.com/quiz-brand-archetype>



Primer

TRENDI IN
SPROŠČEN JEZIK

MONKL

#monkistyle

We LOVE to see u all & your unique style. Pls keep tagging @monki to share ur A-MAZE-ING #monkistyle with us!



Primer

UMIRJEN IN
LJUBEČ JEZIK

ELIZABETH
SUZANN

Our artful, versatile, responsibly-made clothing helps you get dressed with ease & feel at home in your body.

I want to encourage you to indulge in the **sensory magic of clothing**: fabric that floats softly around you as you move, skims the curves and planes of your body with delicious kindness, colors that speak to your heart and calm the mind, and fibers that connect you with nature.

It's our mission to create well-crafted, beautiful, and functional clothing that brings you comfort and that helps you feel whole.

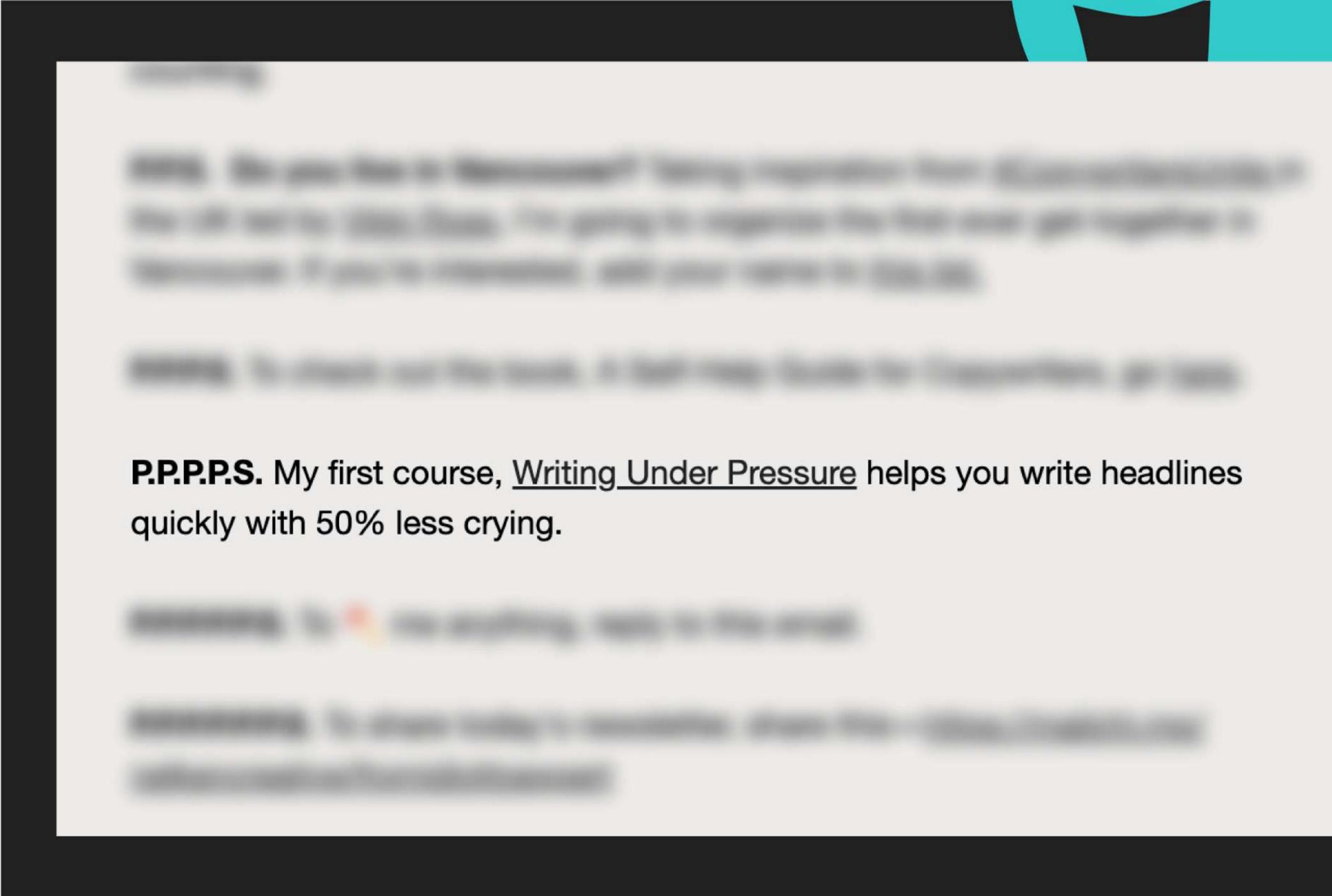
In addition to creating an excellent product, we also endeavor to have a positive impact on people and planet.



Primer

HUDOMUŠEN IN
BRUTALNO ISKREN
JEZIK

Dan Nelken



P.P.P.S. My first course, Writing Under Pressure helps you write headlines quickly with 50% less crying.

PROCES PISANJA



Glas in ton

Jezik, ki spodbuja
zaupanje in doslednost.



Nabor besed

Besede, fraze, metafore
...



Pogovorni slog

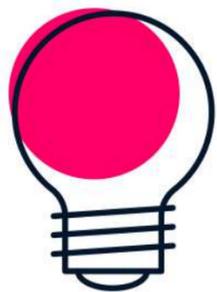
Sproščen in enostaven
slog pisanja.

Nabor besed

NAJPOMEMBNEJŠI TOOLBOX
PRI PISANJU BESEDIL

Pustite besedni zaklad – rajši
oblikujte zaklad besed.

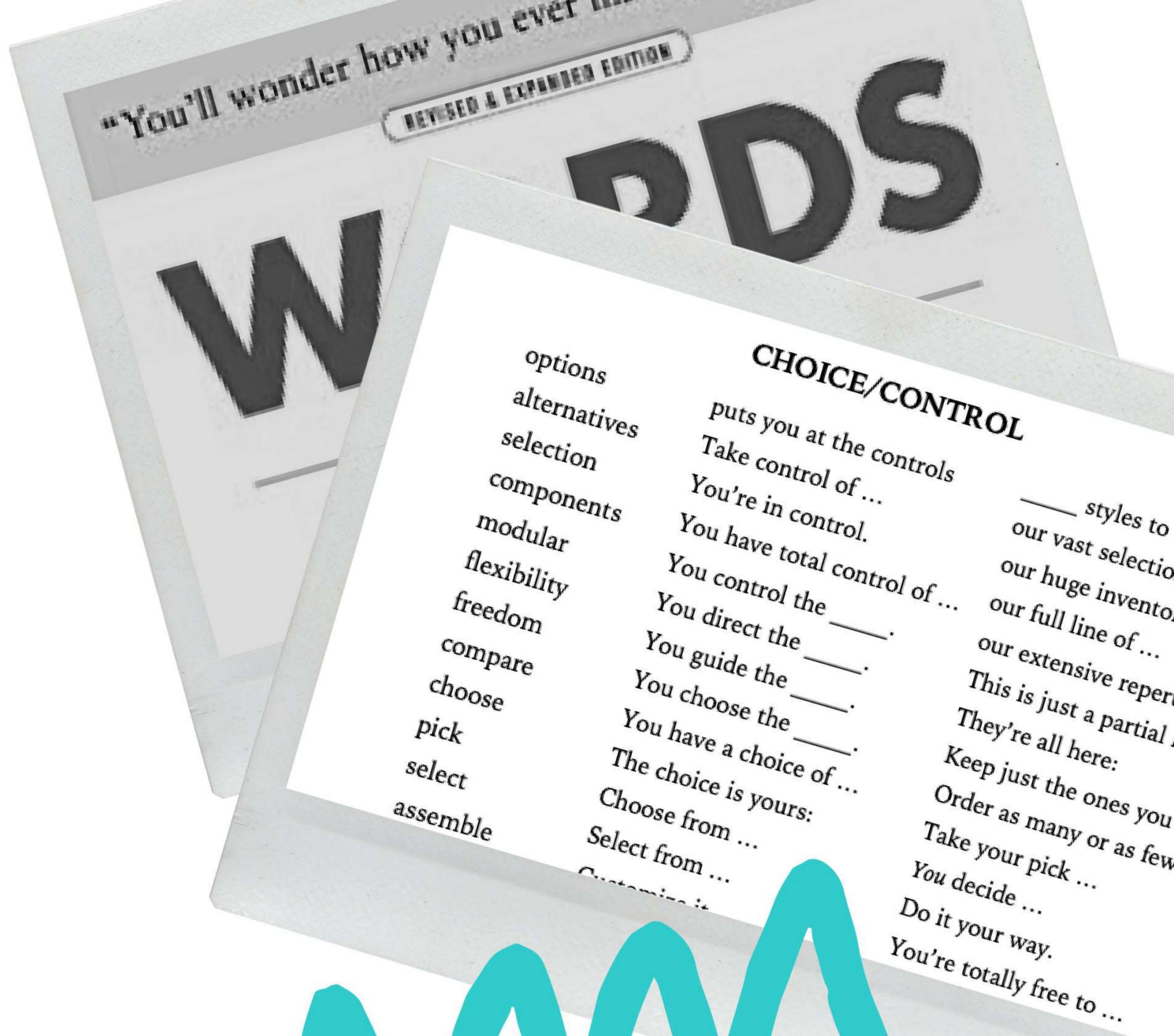


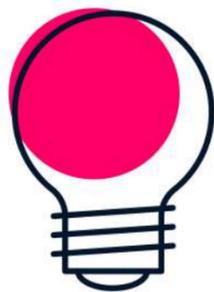


Words that sell

RICHARD BAYAN

Nabor besed & fraz za vsako
situacijo.



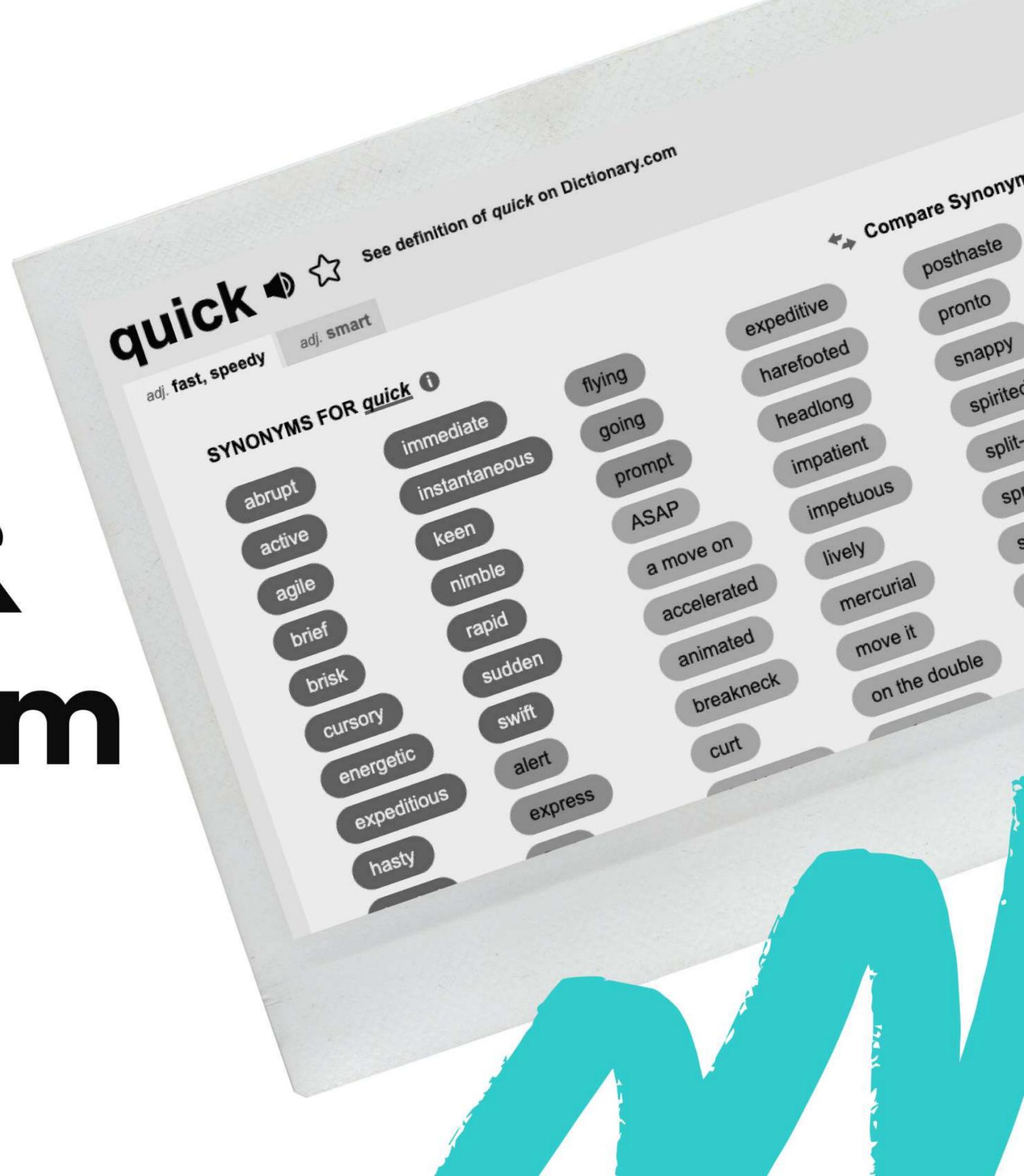


Sopomenke & Thesaurus.com

ZA ŠE VEČ IDEJ

SI – <https://viri.cjvt.si/sopomenke/slv/>

EN – <https://www.thesaurus.com/>



PROCES PISANJA



Glas in ton

Jezik, ki spodbuja
zaupanje in doslednost.



Nabor besed

Besede, fraze, metafore
...



Pogovorni slog

Sproščen in enostaven
slog pisanja.

Pogovorni slog pisanja

"PIŠI KAO ŠTO GOVORIŠ"

Bolj tekoč, sproščen, razumljiv in
dostopen način pisanja.





Nekaj smernic za lažji začetek

1. Ne napišite ničesar, česar ne bi rekli. Najprej **povejte sproščeno**, potem zapišite. Lahko se tudi najprej posnamete ali pa uporabite "Speech to Text".
2. Pišite kratke stavke & izogibajte se oklepajem. **1 misel, 1 stavek**.
3. Na glas **preberite**, kar ste napisali. Če zveni zategnjeno, robotsko, neosebno – popravite.
4. Predstavlajte si, da pišete za **konkretno osebo**.
5. Naj zveni profesionalno. To ne pomeni zapleteno, temveč precizno, a **preprosto**.





- **Prepoznaven glas**
- **Sproščen slog**
- **Upoštevanje konteksta**

4. Povzetek



3x DOs

Glas, ki ga poznajo

Razvijte glas, ki ga bodo uporabniki prepoznali, tudi če ne vidijo vašega logotipa.

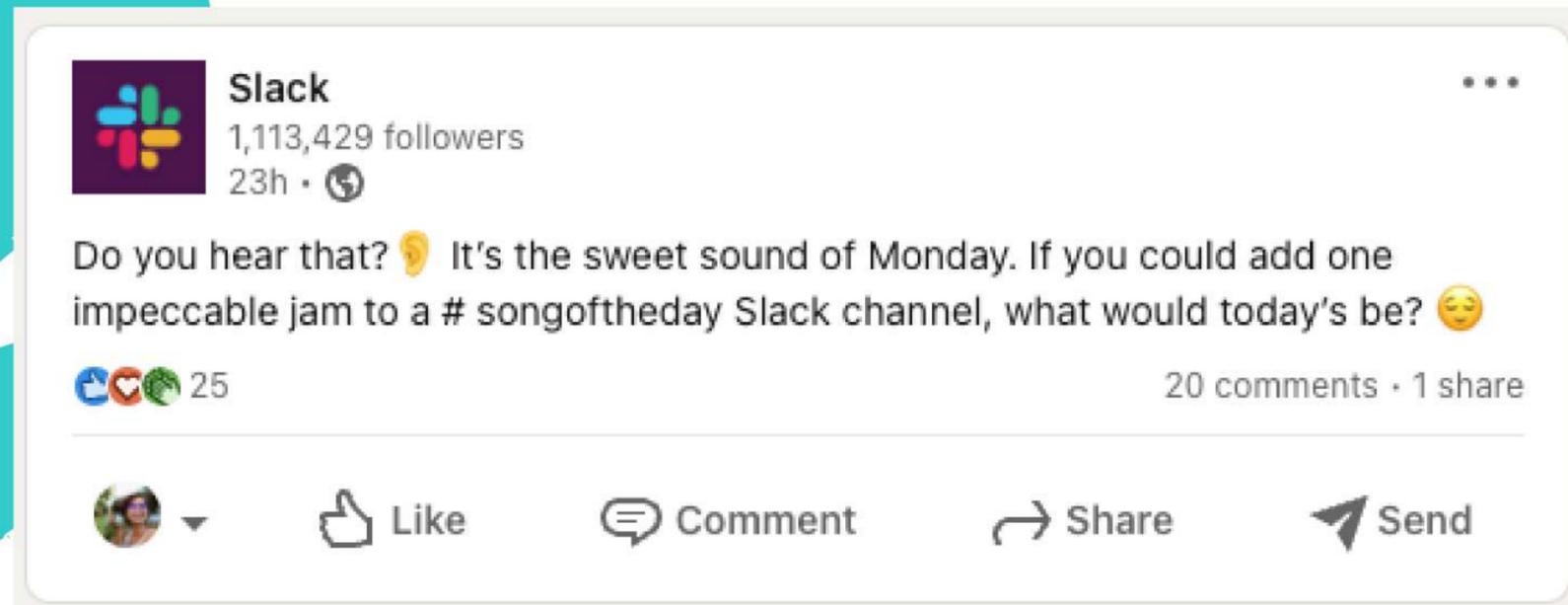
Primer

DOSLEDEN GLAS,
KI GA
PREPOZNAJO
KJER KOLI

SLACK FEATURES

One platform for your team and your work

All the features of Slack work together so you can, too.



3x DOs

Glas, ki ga poznajo

Razvijte glas, ki ga bodo uporabniki prepoznali, tudi če ne vidijo vašega logotipa.

Sproščen & oseben slog

Besedilo naj bo razumljivo, dostopno in – predvsem – človeško.

Primer

RAZUMLJIVO & DOSTOPNO
BESEDILO

eToro provides investors, from beginners to experts, with a comprehensive crypto trading experience, on a powerful yet user-friendly platform

Join the eToro Community

The collective wisdom of millions of investors is

at your fingertips.

Learn, share your experience and join the conversation.

Building connections leads to building confidence.

The eToro logo is displayed in a vibrant green color. It features the word "eToro" in a bold, sans-serif font, enclosed within a stylized, rounded bracket shape that also forms the letter "e".

3x DOs

Sproščen & oseben slog

Microcopy naj bo razumljiv, dostopen in – predvsem – človeški.

Glas, ki ga poznajo

Razvijte glas, ki ga bodo uporabniki prepoznali, tudi če ne vidijo vašega logotipa.

Razumevanje trenutka

Ton naj se prilagaja kontekstu – od striktnosti do sočutja.

Primer

TON, PRILAGOJEN KONTEKSTU

IKEA Family

Nekateri klubi so ekskluzivni, klub IKEA Family pa je za vse. Od tistih, katerih strast so njihovi domovi, do začetnikov, ki še pri opremljanju potrebujejo pomoč. S članstvom pridobiš popuste za veliko izdelkov, brezplačno zavarovanje izdelkov, ob vsakem obisku pa ti ponudimo tudi brezplačen topel napitek in še veliko več. Pričakuješ lahko tudi več novih presenečenj. Ker vemo, kako dober je občutek, ko te nekdo ceni.

Opomba o zalogah

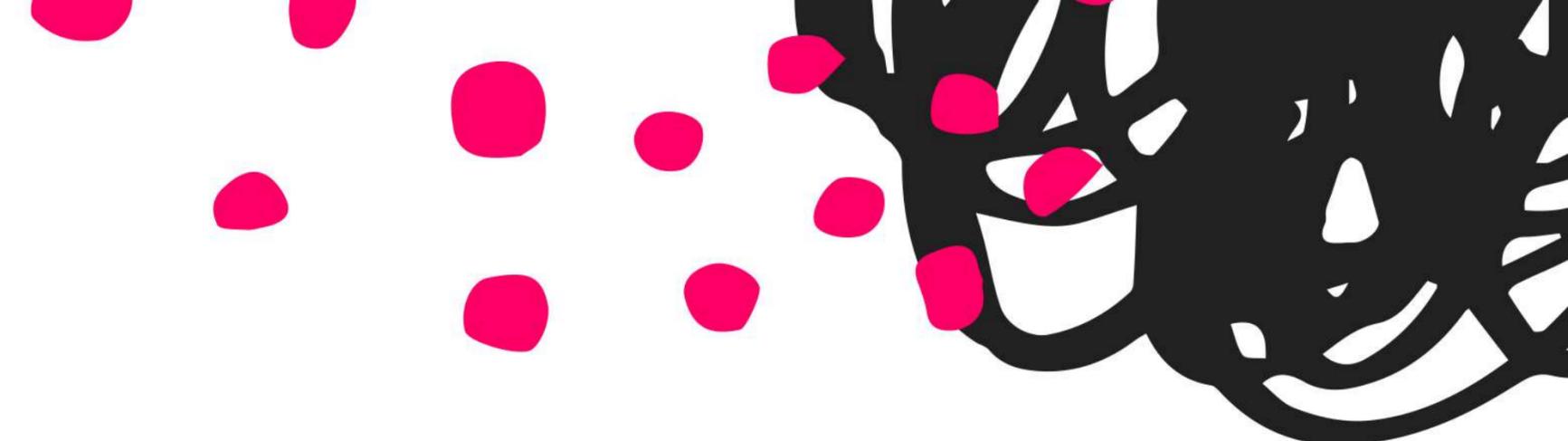
Zdravo,

nekateri naši izdelki trenutno niso na voljo v trgovini IKEA, ampak imamo veliko izdelkov, ki jih lahko takoj odneseš domov in si z njimi urediš in polepšaš svoj prostor.

Dobavljivost lahko enostavno preveriš na spletnem mestu ob naročilu.

Če opaziš, da izdelek, ki ga želiš, trenutno ni na voljo, lahko pustiš svoj kontakt in ko bo izdelek spet na voljo, te o tem obvestimo po e-pošti ali SMS-u.





LinkedIn

<https://www.linkedin.com/in/azra-m-cesek/>

Email

azra.m.cesek@gmail.com

Hvala za pozornost and stuff.

DON'T BE A STRANGER.

