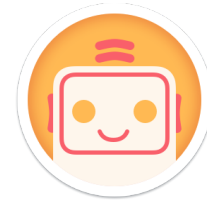


היד, אני טל

Design Lead · riseup

riseup

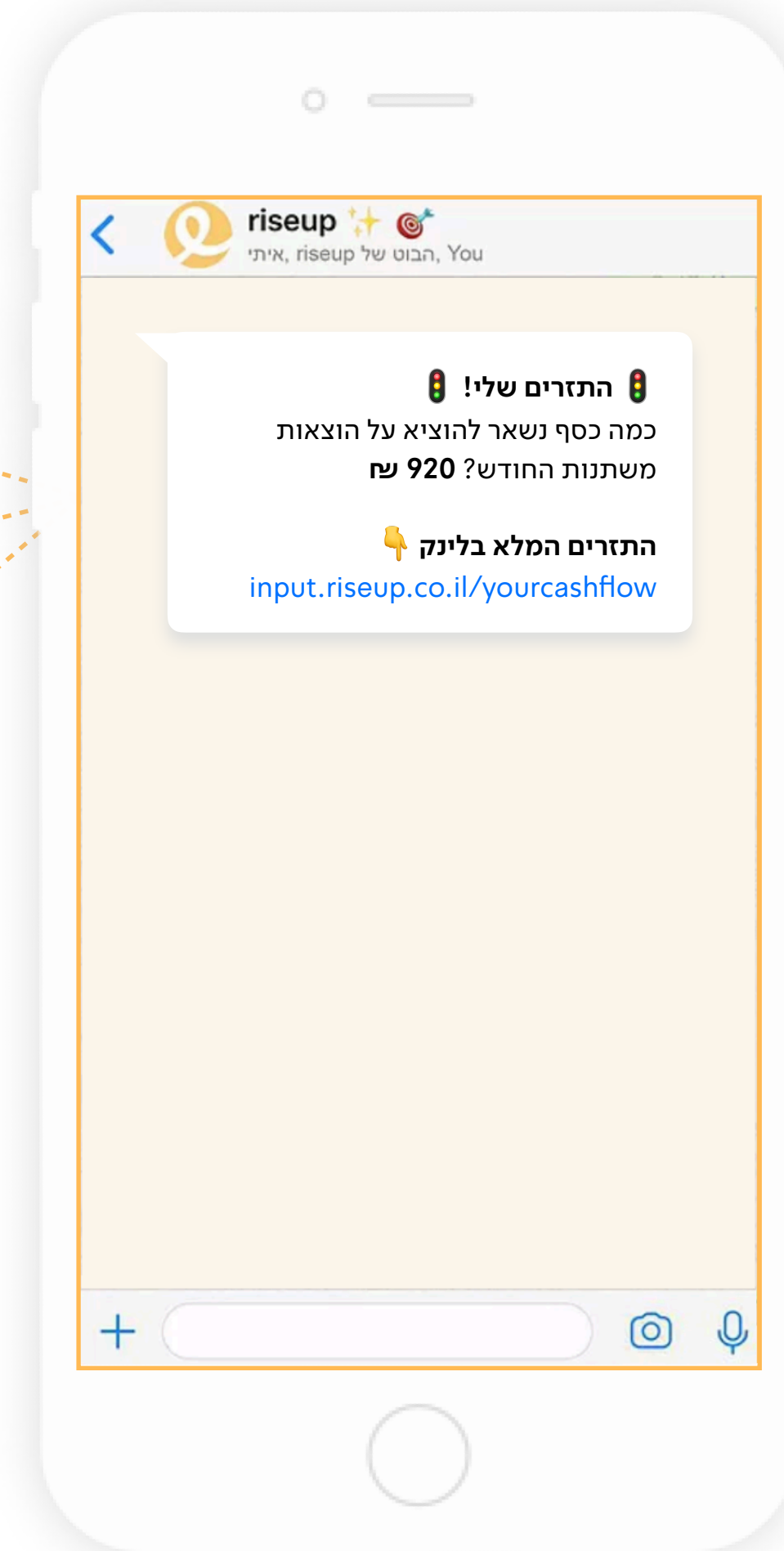
הכל קורה ב-WhatsApp

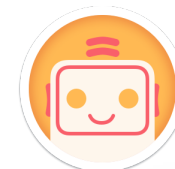


הבוט

הצוות שלנו

הלקוח/ה (+ בן או בת זוג)



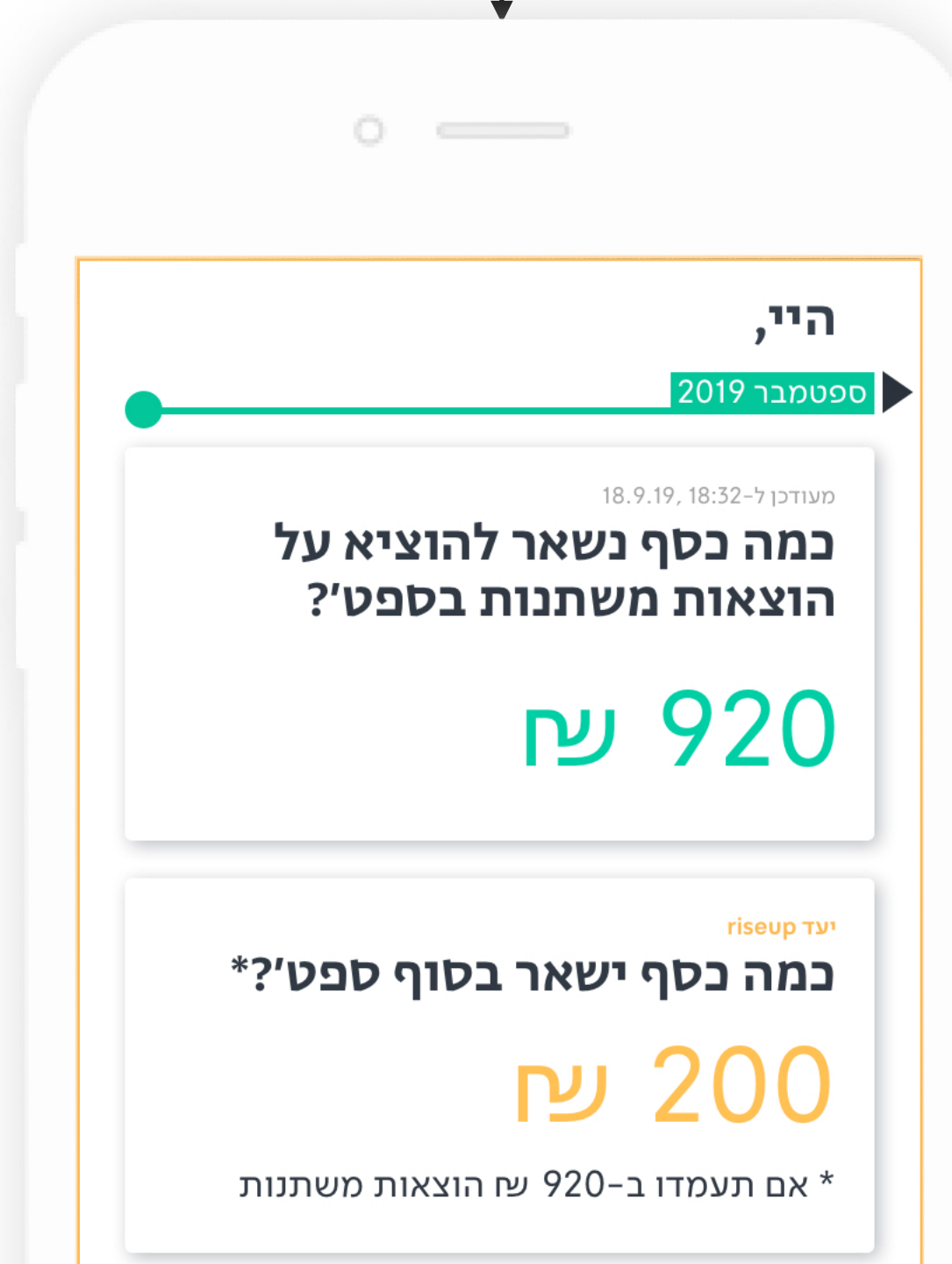
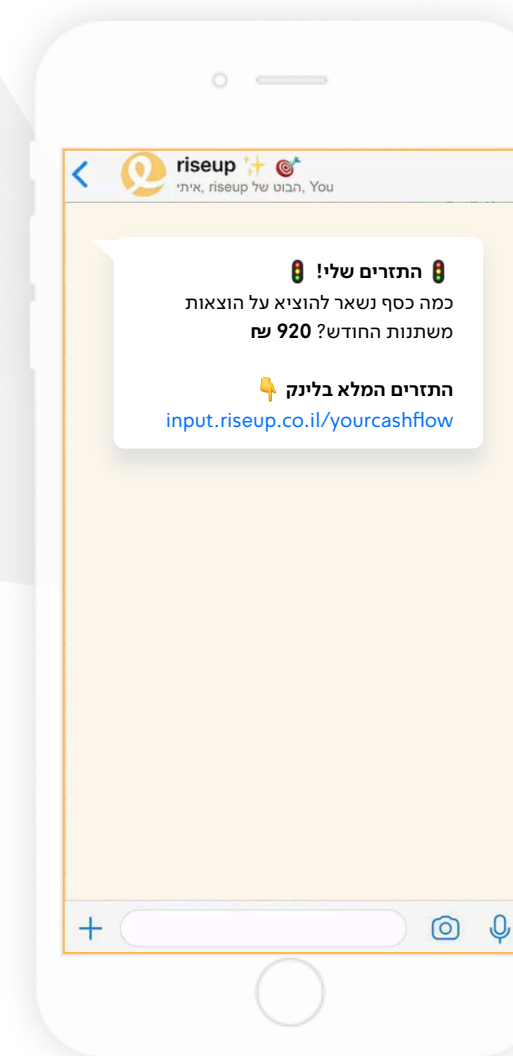


🚦 התזרים שלי! 🚦

כמה כסף נשאר להוציא על הוצאות
משתנות החודש? **920 ₪**

👉 התזרים המלא בלינק

input.riseup.co.il/yourcashflow



הערכים שלנו

הכל אפשרי

ענווה

עבודת צוות

הערכים שלנו

הכל אפשרי – שיח אופטימי ומרים!

ענווה

עבודת צוות

הערכים שלנו

הכל אפשרי – שיח אופטימי ומרים!

ענווה – שיח בגובה העיניים שמכבד את הלקוחות

עבודת צוות

איך בונים Tone of Voice?



מיקרו-קופי: כותבים UX



Tal

Home

Create



מיקרו-קופי: כותבים UX

קהילת המיקרו-קופי בישראל

מיקרוקופים



Since Sep. 2018

★ Communication Guide V2 ★

[Stoplight Boti 🚦](#)

[Onboarding \(Jan 2019\)](#)

[Missing Creds](#)

[Passwords Renew](#)

[Prime Customer Requests](#)

[Teachers Events](#)

[Webinar](#)

איך לחבר את הצוות לשפה?

מטרת הסשן

היכרות עם השפה
לחוות את החוויה ולהרגיש איך זה
להבין למה צריך "מדריך"
להתנסות בקראפט עצמו



משיכת מזומן

שלום רב, משבוע שעבר חלה עלייה בכמות הפעמים בהן השתמשת בבנקט שאינו של בנק. כך שילמת מחיר של 5.04 ש"ח בכל משיכה, במקום העמלה הרגילה של 1.35 ש"ח. החל מה-26.11 ועד היום שילמת 25.5 עמלות על 5 משיכות מזומן. נסי לצמצם את כמות הפעמים שאת מבצעת משיכות מזומן ובצעי אותן בעיקר בכספומטים של בנקים.

הבדל בין שפת מותג לשפת מוצר

המסרים של המותג



מכל רגע בחיים אפשר לצמוח

 **לנצח את החודש**

התנזרים
הוא המלך



riseup

callerunknown



1/3

How do we communicate?

לאומי קארד
תמיד לפנק, לפנק, לפנק...



לפשט, לפשט, לפשט!



אפיון השפה | הלקוחות שלנו

- משפחת חציוני ומטה
- בעומס גדול
- לחץ ביומיום
- חרדה מהעתיד
- "מופצצים" בפיתויים צרכניים

- לעשות סדר ולפשט נושאים מורכבים
- להעביר מסר ברור
- לחסוך זמן
- להפחית את החרדה
- לתת מענה רציונלי, מדויק ומותאם אישית
- לעזור ללקוחות לצמוח!

אפיון השפה | איך זה נשמע/נקרא?

• Friendly ~ לא ה-BFF

אפיון השפה | איך זה נשמע/נקרא?

• Friendly ~ לא ה-BFF

• ישירות וביטחון ~ לא שחצנות והתנשאות

אפיון השפה | איך זה נשמע/נקרא?

• Friendly ~ לא ה-BFF

• ישירות וביטחון ~ לא שחצנות והתנשאות

• מקצועיות ורציונליות ~ לא קרירות

אפיון השפה | איך זה נשמע/נקרא?

- Friendly ~ לא ה-BFF
- ישירות וביטחון ~ לא שחצנות והתנשאות
- מקצועיות ורציונליות ~ לא קרירות
- הכוונה ~ לא החלטה במקום הלקוח.ה

אפיון השפה | איך זה נשמע/נקרא?

- Friendly ~ לא ה-BFF
- ישירות וביטחון ~ לא שחצנות והתנשאות
- מקצועיות ורציונליות ~ לא קרירות
- הכוונה ~ לא החלטה במקום הלקוח.ה
- שיח בגובה העיניים + אימוג'יז! ~ לא שכונה 🤗

אפיון השפה | איך זה נשמע/נקרא?

- Friendly ~ לא ה-BFF
- ישירות וביטחון ~ לא שחצנות והתנשאות
- מקצועיות ורציונליות ~ לא קרירות
- הכוונה ~ לא החלטה במקום הלקוח.ה
- שיח בגובה העיניים + אימוג'יז! ~ לא שכונה 🙄
- שיח חיובי ואופטימי ~ לא אשליות

2/3

Our Guidelines

Write like *you* talk

**Write like you talk &
beware of lawyers!**

מילים שלא נשתמש בהן

אם זו מילה שלא נשתמש בה בשיחה,
אז גם לא נכתוב אותה בהודעה

מילים שלא נשתמש בהן

אם זו מילה שלא נשתמש בה בשיחה, אז גם לא נכתוב אותה בהודעה

לסייג = לעזור	הינך, הינו, הינם, הינה, הרינו, הנני = אתה, את, הוא, היא, הם, אנחנו, אני
כמו-כן = גם	ישנו, ישנה, ישנם = יש
הואיל-ו = כי, בגלל	באם, בכדי, מבלי = אם, כדי, בלי
מהווה = הוא, היא	נועד = בשביל
אשר, כאשר = ש, כש	קישור = לינק
ניתן = אפשר	אנא = בבקשה
במידה-ו/ש, ככל-ש = אם	ש"ח = שח (זה לא קשור לעברית, זה קשור לעיצוב 🧐)

כתבת הודעה? רגע לפני השליחה - לעצור ולשאול את עצמך

מה המסר שניסית להעביר והאם הוא עובר?

האם אפשר לקצר אותה?

האם היא באמת בשפה מדוברת?

האם היא תואמת את הוייב שלנו ואת הערכים?

Pimp it up 🤘

שימוש באימוג'יז

נשלב בהודעות אימוג'יז שמתאימים לחיזוק המסר,
להבעת רגש ו/או להובלת העין אל הנק' העיקרית.

אם נשתמש במינון נכון, זה ימשוך את תשומת הלב והמסר
יבלוט יותר. וגם, זה יותר כיף מרק מילים! 🎉

חשוב להתייחס לאימוג'י ככלי עיצובי ולא כקישוט בלבד.

אימוג'יז נפוצים בשירות

סימון 📌👉👈

וייב חברותי 😊😊

הצלחה/עידוד 🦵👏🎉👑✨

אזהרה 🚨

כסף 💰💵💳

שונות 🕒📅📊🔑🎯🚦💡🛒🛍️🚗

...be careful...

שימו לב!

Android



iOS



שימוש בבולד

אם נדגיש יותר מדי דברים, אז בעצם נבטל את המטרה של השימוש ב-Bold; אם הכל מודגש אז אין דגש בעצם...

נעדיף להימנע מלהדגיש משפטים ארוכים או פיסקה, גם
מהסיבה הקודמת וגם כי זה עלול להתפרש כ"צעקה",
קצת כמו שכותבים באנגלית ב-CAPS.

מה שמנחה אותנו בבחירת החלק המודגש הוא המחשבה
על מה נרצה שיצוף בסריקה מהירה של הלקוח.ה.

3/3

Speed VS Quality



ונכעבור

לחיים עצמם

אֵיךְ לפרמט הודעה?



התזרים שלי

כמה כסף נשאר להוציא על הוצאות
משתנות החודש? 920 ₪

התזרים שלי

כמה כסף נשאר להוציא על הוצאות
משתנות החודש? 0 ₪

חשוב לשים ❤️ - החודש צפוי להגמר
בתזרים שלילי של: 773 ₪ -

התזרים המלא בלינק
input.riseup.co.il/yourcashflow

תקלה טכנית

היי, יש לי תקלה טכנית 😞 אבל הצוות של riseup עובד כדי לתקן אותה מהר! 🙏 אחזור לשלוח הודעות ברגע שזה יפתר.

היי,

אני הבוט של riseup! אני יודע לשלוח הודעות אבל אני לא יודע לענות על שאלות 🙋 מי שעונה על שאלות זה הצוות שלנו!

בשביל **שבן אדם אמיתי יענה**, כל מה שצריך לעשות זה לכתוב את המילה **שאלה** ומישהו מהצוות יענה בהקדם.

סיכום חודש אוקטובר

היי,

מה קרה בחודש אוקטובר:

▲ סה"כ הכנסות החודש: 10,220 ₪ ▲

▼ סה"כ הוצאות החודש: 8,606 ₪ ▼

בתכל'ס - נכנסו 1,614 ₪ יותר ממה שיצאו, התזרים של אוקטובר חיובי! 🎉🙌

תזרים אוקטובר המלא בלינק
input.riseup.co.il/yourcashflow

היי ,

אני הבוט של riseup! 🤖👋 אני יודע לשלוח הודעות אבל אני לא יודע לענות על שאלות 🙋 מי שעונה על שאלות זה הצוות שלנו!

בשביל שבן אדם אמיתי יענה, כל מה שצריך לעשות זה לכתוב את המילה 📌 שאלה ומישהו מהצוות יענה בהקדם.

 **סיכום חודש אוקטובר** 

היי ,

מה קרה בחודש אוקטובר:

▲ סה"כ הכנסות החודש: 10,220 ₪ ▲

▼ סה"כ הוצאות החודש: 8,606 ₪ ▼

רתכל'ס - נכנסו 1,614 ₪ יותר ממה שיצאו, התזרים של התזרים של דצמבר שלילי 😐

תזרים אוקטובר המלא בלינק 📌

input.riseup.co.il/yourcashflow

🚦 התזרים שלי 🚦

כמה כסף נשאר להוציא על הוצאות משתנות החודש? 920 ₪

📌 התזרים המלא בלינק

seup.co.il/yourcashflow

🔴 התזרים שלי 🔴

כמה כסף נשאר להוציא על הוצאות משתנות החודש? 0 ₪

חשוב לשים ❤️ - החודש צפוי להגמר בתזרים שלילי של: 773 ₪ -

📌 התזרים המלא בלינק

input.riseup.co.il/yourcashflow

🔧 תקלה טכנית 🔧

היי ,

יש לי תקלה טכנית 😞 אבל הצוות של riseup עובד כדי לתקן אותה מהר! 🙋🙋 אחזור לשלוח הודעות ברגע שזה יפתר.



היי ,

אני הבוט של riseup! 🤖👋 אני יודע לשלוח הודעות אבל אני לא יודע לענות על שאלות 🙋 מי שעונה על שאלות זה הצוות שלנו!

בשביל שבן אדם אמיתי יענה, כל מה שצריך לעשות זה לכתוב את המילה 📌 שאלה ומישהו מהצוות יענה בהקדם.

סיכום חודש אוקטובר 📅

היי ,

מה קרה בחודש אוקטובר:

▲ סה"כ הכנסות החודש: 10,220 ₪ ▲

▼ סה"כ הוצאות החודש: 8,606 ₪ ▼

בתכל'ס - נכנסו 1,614 ₪ יותר ממה שיצאו, התזרים של אוקטובר חיובי! 🎉👏

תזרים אוקטובר המלא בלינק 📌

input.riseup.co.il/yourcashflow

🚦 התזרים שלי 🚦

כמה כסף נשאר להוציא על הוצאות
משתנות החודש? 920 ₪

📌 התזרים המלא בלינק 📌

seup.co.il/yourcashflow

🚨 התזרים שלי 🚨

כמה כסף נשאר להוציא על הוצאות
משתנות החודש? 0 ₪

חשוב לשים ❤️ - החודש צפוי להגמר
בתזרים שלילי של: 773 ₪ -

📌 התזרים המלא בלינק 📌

input.riseup.co.il/yourcashflow

🔧 תקלה טכנית 🔧

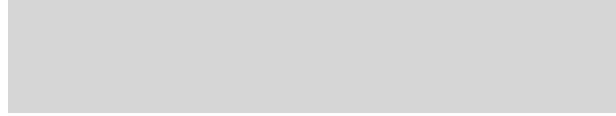
היי ,

יש לי תקלה טכנית 😞 אבל הצוות של riseup עובד כדי לתקן אותה מהר! 🙋👤 אחזור לשלוח הודעות ברגע שזה יפתר.

עברית קשה שפה



חוויה טובה מתחילה
בתחושה שרואים אותך

עמית/ה יקר/ה שמחים לעדכן כי תהליך שיוך
הכספים הושלם בהצלחה, בכדי לעקוב אחר
חשבונך ולהתעדכן, עליך להירשם לאזור
האישי באתר החברה. בברכה, 

היי טל, שמחים לעדכן אותך שהכספים שלך
שווייכו בהצלחה! כדי לעקוב אחרי החשבון
שלך ולהתעדכן, צריך להירשם לאזור האישי
באתר החברה. בברכה, 

זכר נקבה - למה אנחנו משקיעים בזה?

- חוויה אישית = חוויה טובה יותר
- הדרה של נשים בתחומים שנחשבים "גבריים"
- וואטסאפ זו פלטפורמה אישית
- וגם... כי זה חלק מהאג'נדה שלי בעולם



יחיד יחידה רבים רבות

היי 🙌

בדיוק 😄 **הוצאות קבועות** זה כל הוצאה שכבר התחייבנו אליה, כלומר, היא תרד בכל מצב, לא משנה מה נעשה במהלך החודש. הבוט יזהה אוטומטית אם סכום מסויים השתנה, ויעדכן את התזרים בהתאם. לדוגמא, אם חשבון הגז יהיה פחות החודש משהמערכת צפתה, המערכת פשוט תתעדכן בהתאם.

[נשלח מתמר מצוות riseup 🧑]

היי 🙌, זה שחר

אנסה לענות על כל השאלות שלכן אחת אחרי השנייה לפי הסדר שבה הן נשאלו. מקווה שלא יצא בלאגן 😊

[נשלח משחר מצוות riseup 🧑]

היי 🙌, זו ליטל

התזרים **לא מציג את המצב בעו"ש**, אלא עוקב אחרי ההכנסות וההוצאות שלך בכל חודש.

הודעת הסיכום אומרת **שבחודש נובמבר הכנסת יותר משהוצאת** 🙌

אם תוכל לשמור על תזרים חיובי לאורך זמן, תוכלו לסגור את המינוס 💪

[נשלח מליטל מצוות riseup 🧑]

כפרה עליך בוט, היום ה-31, זה אומר
שישארו לנו $1025 + 1306$???

היי , זה עודד 🙌
אנחנו בדרך כלל מחכים קצת לתוך
החודש הבא כדי לראות את החיובים
האחרונים, אבל אם זה ישאר ככה, אז
ניצחת את החודש וישאר לכן מה
שאמרת $1025 + 1306$ 🏆👑

[נשלח מעודד מצוות  riseup]



כפרה עליך בוט, היום ה-31, זה אומר
שישארו לנו $1025 + 1306$???

היי , זה עודד 🙌
אנחנו בדרך כלל מחכים קצת לתוך
החודש הבא כדי לראות את החיובים
האחרונים, אבל אם זה ישאר ככה, אז
ניצחת את החודש וישאר לכן מה
שאמרת $1025 + 1306$ 🏆💪

[נשלח מעודד מצוות  riseup]



אין עלייך הבוט של riseup.
אתה הבוט הכי נחמד שפגשתי.
רוצה להיות חבר שלי בפייסבוק?
איתי אל תיבהל 🤪

כפרה עליך בוט, היום ה-31, זה אומר
שישארו לנו $1025 + 1306$???

היי , זה עודד 🙌
אנחנו בדרך כלל מחכים קצת לתוך
החודש הבא כדי לראות את החיובים
האחרונים, אבל אם זה ישאר ככה, אז
ניצחת את החודש וישאר לכן מה
שאמרת $1025 + 1306$ 🏆💪

[נשלח מעודד מצוות  riseup]



אין עלייך הבוט של riseup.
אתה הבוט הכי נחמד שפגשתי.
רוצה להיות חבר שלי בפייסבוק?
איתי אל תיבהל 🤪

מבהיל 🤪

טוב שאנחנו מתחילים לעשות עבודה 💪

כפרה עליך בוט, היום ה-31, זה אומר
שישארו לנו $1025 + 1306$???

היי , זה עודד 🙌
אנחנו בדרך כלל מחכים קצת לתוך
החודש הבא כדי לראות את החיובים
האחרונים, אבל אם זה ישאר ככה, אז
ניצחת את החודש וישאר לכן מה
שאמרת $1025 + 1306$ 🏆💪

[נשלח מעודד מצוות riseup 🧑💻]



אין עלייך הבוט של riseup.
אתה הבוט הכי נחמד שפגשתי.
רוצה להיות חבר שלי בפייסבוק?
איתי אל תיבהל 🤪

התזרים הוא המלך!

מבהיל 😲

טוב שאנחנו מתחילים לעשות עבודה 💪

הלוואי שנצליח לנצח את
התזרים כי הוא המלך

כפרה עליך בוט, היום ה-31, זה אומר
שישארו לנו $1025 + 1306$???

היי , זה עודד 🙌
אנחנו בדרך כלל מחכים קצת לתוך
החודש הבא כדי לראות את החיובים
האחרונים, אבל אם זה ישאר ככה, אז
ניצחת את החודש וישאר לכן מה
שאמרת $1025 + 1306$ 🏆💪

[נשלח מעודד מצוות  riseup]



השימוש בסמיילי ואיך שזה מתקשר
וזה שזה אישי וזה שהתקשרתם עכשיו
זה מדהים!

מבהיל 😲

טוב שאנחנו מתחילים לעשות עבודה 💪

ממש אהבתי את הממשק הפשוט
וההסברים הקטנים - זה הפך את כל
התהליך ליותר ברור ונעים

הלוואי שנצליח לנצח את
התזרים כי הוא המלך

אין עלייך הבוט של riseup.
אתה הבוט הכי נחמד שפגשתי.
רוצה להיות חבר שלי בפייסבוק?
איתי אל תיבהל 😜

התזרים הוא המלך!

כפרה עליך בוט, היום ה-31, זה אומר
שישארו לנו $1025 + 1306$???

היי , זה עודד 
אנחנו בדרך כלל מחכים קצת לתוך
החודש הבא כדי לראות את החיובים
האחרונים, אבל אם זה ישאר ככה, אז
ניצחת את החודש וישאר לכן מה
שאמרת $1025 + 1306$  

[נשלח מעודד מצוות  riseup]



השימוש בסמיילי ואיך שזה מתקשר
וזה שזה אישי וזה שהתקשרתם עכשיו
זה מדהים!

מבהיל 

טוב שאנחנו מתחילים לעשות עבודה 

ממש אהבתי את הממשק הפשוט
וההסברים הקטנים - זה הפך את כל
התהליך ליותר ברור ונעים

הלוואי שנצליח לנצח את
התזרים כי הוא המלך

אין עלייך הבוט של riseup.
אתה הבוט הכי נחמד שפגשתי.
רוצה להיות חבר שלי בפייסבוק?
איתי אל תיבהל 

התזרים הוא המלך!

אתם פשוט אלופים 

כפרה עליך בוט, היום ה-31, זה אומר
שישארו לנו $1025 + 1306$???

היי , זה עודד 🙌
אנחנו בדרך כלל מחכים קצת לתוך
החודש הבא כדי לראות את החיובים
האחרונים, אבל אם זה ישאר ככה, אז
ניצחת את החודש וישאר לכן מה
שאמרת $1025 + 1306$ 🏆💪

[נשלח מעודד מצוות riseup 🧑💻]



השימוש בסמיילי ואיך שזה מתקשר
וזה שזה אישי וזה שהתקשרתם עכשיו
זה מדהים!

מבהיל 😲

טוב שאנחנו מתחילים לעשות עבודה 💪

ממש אהבתי את הממשק הפשוט
וההסברים הקטנים - זה הפך את כל
התהליך ליותר ברור ונעים

הלוואי שנצליח לנצח את
התזרים כי הוא המלך

אין עלייך הבוט של riseup.
אתה הבוט הכי נחמד שפגשתי.
רוצה להיות חבר שלי בפייסבוק?
איתי אל תיבהל 🤪

התזרים הוא המלך!

ותודה רבה על הכל, אתם נהדרים
והביצוע של הרעיון הזה הוא נהדר 😇

אתם פשוט אלופים 🏆

תודעה!

riseup.co.il