

## מסמכים ומידע מקדים להכנת אפיון שפה

אז אנחנו מתחילים אפיון שפה, מרגש (:

למטה תמצאו רשימה של מסמכים ומידע שדרושים להכנת האפיון. ברור שלא יהיו לכם כל המסמכים שברשימה, אבל חשוב שתאספו כמה שיותר. ככל שיהיה לנו יותר מידע מקדים, כך אפיון השפה יהיה עשיר, מדויק ומעניין יותר.

**מתי לשלוח:** את המסמכים יש לשלוח אלינו לפחות 10 ימים לפני פגישתנו הראשונה.

**פורמטים:** כל פורמט שתמצאו - מצגות, PDF, לינקים, Word, Sheets, וכו'.

**איך לשלוח:** במייל אחד מרוכז או בספרייה בענן (דרייב או דרופבוקס). קבצים כבדים אפשר להעביר ב-WeTransfer.

### מסמכים להיכרות עם המותג

1. מסמכי חזון, משימה וערכים (או קישורים אם קיים ברשת)
2. ספר מותג, ואם יש עוד מסמכים או בריפים שהוכנו בהקשר של עיצוב
3. מסמכי מיתוג (Branding). בדרך כלל יהיו במצגת או ב-PDF, אבל כל פורמט יתקבל בשמחה
4. קונספט UX + תיאורי פרסונות שהוכנו לאתר ולמוצרים דיגיטליים אחרים
5. עץ אתר
6. פרזנטציות שבאמצעותן מציגים את החברה או את המוצרים בכנסים וכד' (בדרך כלל נמצא אצל מנהלי השיווק או המיתוג)
7. תבניות מייל שלכם, דיוורים ואסמסים שיצאו לאחרונה, תוכן שהמשתמשים שלכם קוראים באופן קבוע
8. רשימת מתחרים או פתרונות דומים
9. מוצרים או מותגים שאתם אוהבים את השפה שלהם ושכדאי שנכיר כרפרנס

### מידע ומסמכים להיכרות עם השפה והצרכים של קהל היעד

1. קישורים לקבוצות או עמודי פייסבוק (או כמובן Reddit, לינקדאין או כל רשת חברתית אחרת) שאתם יודעים שהמשתמשים מדברים בהם על המוצרים או השירותים שלכם (לטוב ולרע)
2. כ-20 פניות שהתקבלו מלקוחות מרוצים + מלקוחות לא מרוצים (חצי-חצי)
3. כ-10 תמלילי צ'אטים עם שירות הלקוחות
4. תבניות שנציגי השירות משתמשים בהן במיילים או בצ'אטים
5. אם נעשו סקרים - תשובות שהתקבלו מלקוחות **לשאלות הפתוחות**
6. סיכומי קבוצות מיקוד
7. תמלילי ראיונות
8. הקלטות של בדיקות שמישות (אודיו או וידאו)
9. האם יש מקומות נוספים שבהם אפשר לשמוע את קהל היעד שלכם מדבר על המוצר או על השירות?

תודה! נראה בקרוב (:

צוות דראפט

