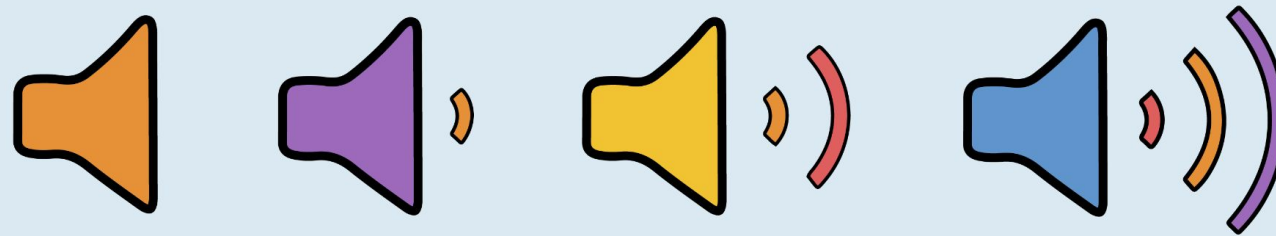


Guía para implementar voz y tono



Guía para implementar voz y tono

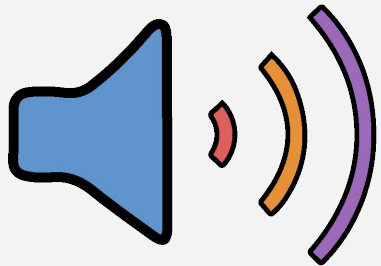
¿Qué es la Voz y el tono?

La voz es la personalidad de tu marca expresada en palabras. Es la forma en que hablas con tu audiencia y debe ser coherente en todos los canales. El tono, en cambio, es la adaptación de esa voz según el contexto, la audiencia y el propósito del mensaje. Mientras que la voz permanece constante, el tono puede variar para reflejar diferentes emociones y situaciones.

Propósito de este manual

Esta guía proporciona pautas claras y prácticas para mantener una comunicación coherente y alineada con la identidad de tu marca. Es una herramienta esencial para que todos los miembros del equipo aseguren que la voz y el tono se apliquen de manera efectiva en todas las interacciones con los usuarios.

Definición de la voz de la marca



1 Personalidad de la marca

Tu voz debe reflejar los valores fundamentales y la personalidad única de nuestra organización. Tras analizar nuestros valores y audiencia, hemos definido la voz de nuestra marca como:

Cercana: Hablamos de manera accesible y amigable, como lo haría un buen amigo.

Confiable: Nos expresamos con transparencia y seguridad, generando confianza en cada palabra.

Innovadora: Nuestra comunicación es fresca y moderna, reflejando nuestro compromiso con la innovación.

2 Palabras clave y frases

Las palabras y frases que utilizamos refuerzan nuestra voz. Aquí tienes una lista de palabras clave que deben ser frecuentes en nuestra comunicación:

Palabras clave:

"Simple", "Claro", "Inspirador", "Ágil", "Colaborativo".

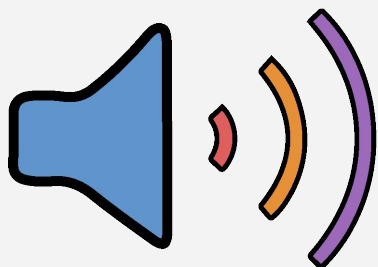
Frases ejemplo:

"Estamos aquí para ayudarte."

"Nuestra prioridad es que tengas la mejor experiencia."

"Juntos, podemos encontrar la mejor solución."

Definición del tono



3 Tono en diferentes contextos

A continuación, encontrarás ejemplos de cómo adaptar nuestro tono en diversas situaciones comunes:

Atención al cliente

Tono: Empático y servicial.

Ejemplo: "Lamentamos mucho que hayas tenido este problema. Queremos solucionarlo de inmediato."

Lanzamiento de producto:

Tono: Entusiasta y motivador.

Ejemplo: "¡No podríamos estar más felices de presentarte nuestra última innovación! Sabemos que te encantará."

Comunicación de crisis

Tono: Calmo y serio.

Ejemplo: "Estamos conscientes del problema y estamos trabajando arduamente para resolverlo. Agradecemos tu paciencia."

4 Tono en diferentes canales

El tono también cambia según el canal de comunicación:

Redes sociales

Tono: Conversacional, directo, y ligero.

Ejemplo: "¡Hola! 🙌 Estamos aquí para responder todas tus preguntas. ¿En qué podemos ayudarte hoy?"

Emails formales

Tono: Profesional y claro.

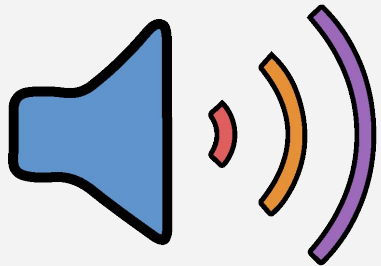
Ejemplo: "Estimado/a [Nombre], Le escribimos para informarle sobre las recientes actualizaciones en nuestro servicio. Para más detalles, por favor revise la información a continuación."

Blog

Tono: Informativo y accesible.

Ejemplo: "En este artículo, te explicamos paso a paso cómo aprovechar al máximo nuestra plataforma."

Capacitación y seguimiento



5 Capacitación continua

Es esencial que tu equipo reciba capacitación continua en voz y tono, con actualizaciones semestrales. Los contenidos a tratar incluyen:

Revisión de la voz de la marca: Asegurar que todos los miembros comprendan cómo la voz refleja la personalidad y los valores de la marca.

Adaptación del tono según el contexto: Explicar cómo el tono varía según el canal, la audiencia y la situación, con ejemplos prácticos.

Errores comunes y cómo evitarlos: Detectar áreas donde la voz y el tono puedan distorsionarse y ofrecer estrategias para mantener la coherencia.

Nuevas tendencias y ajustes: Analizar cambios en la audiencia o nuevas tendencias que puedan requerir ajustes en el tono.

6 Supervisión y revisión

Tu equipo debe revisar trimestralmente las comunicaciones para asegurar su adherencia a las pautas, para evaluar la consistencia de la voz y el tono.

Auditorías trimestrales: El equipo de supervisión revisará periódicamente el contenido para asegurar el cumplimiento de las pautas de voz y tono, realizando auditorías trimestrales para evaluar la consistencia y elaborar informes con recomendaciones.

Implementación de acciones correctivas: Corrige desviaciones mediante capacitación adicional, actualización de directrices y ajustes en los procesos.

Seguimiento continuo: Mantiene la calidad a largo plazo con reuniones regulares del equipo y revisión del feedback de usuarios para ajustar estrategias y mejorar la comunicación.

Pasos adicionales

Documentación y actualización

Mantén una documentación actualizada de las directrices de voz y tono, asegurando que todos los miembros del equipo tengan acceso a las versiones más recientes.

Integración con otras áreas

Asegúrate de que las directrices de voz y tono se integren con otras áreas de la organización, como el marketing, la atención al cliente y el desarrollo de productos, para una comunicación cohesiva.

Evaluación de impacto

Mide el impacto de la implementación de la voz y el tono en la percepción de la marca y en la satisfacción del cliente, utilizando métricas y feedback para ajustar las estrategias según sea necesario.

Innovación y adaptación

Permanece atento a las tendencias de comunicación y a las necesidades cambiantes de la audiencia, adaptando la voz y el tono para mantener la relevancia y efectividad.

Conclusiones

La supervisión y revisión efectiva de la voz y el tono garantizan la coherencia en tu comunicación de marca, fortaleciendo su identidad y confiabilidad. Al implementar un proceso riguroso de auditorías trimestrales y acciones correctivas, junto con un seguimiento continuo, aseguras que todos los puntos de contacto con los usuarios reflejen adecuadamente la personalidad de la marca.

La documentación actualizada y la integración con otras áreas refuerzan la consistencia, mientras que la evaluación de impacto y la adaptación a nuevas tendencias permiten mantener la comunicación relevante y efectiva en un entorno en constante cambio.



ki Technologies™

The Total Experience Company

a  **nisum** company