



Pessoas na The Developer Conference 2019
featuring Renata Dias Ferreira

Chatbot content:

O que preciso saber para escrever uma boa conversa?

Quem vos fala?



Renata



Jornalista



Analista
de Marketing



UX Writer

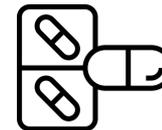
Bots 2018



Grande montadora



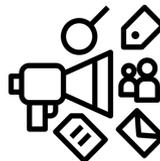
Livraria e varejo online



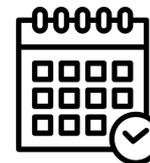
Serviços em medicina e saúde



Empresa de laticínios



Marca global de
soluções digitais



Eventos

2019



olé
consignado

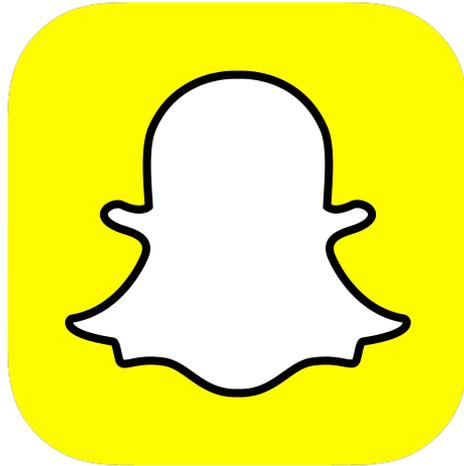
Uma empresa  Santander

Zup

Escrever conversas
... não é fácil



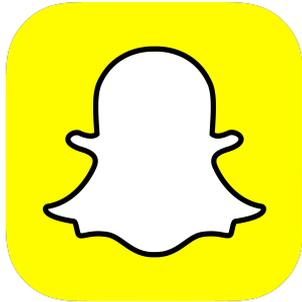
**Como vocês descreveriam
em 6 palavras...**





1:00

Como vocês descreveriam em 6 palavras...



Para a sua avó?

Para um desenvolvedor?

Para um millenial?

**Cada palavra e cada frase
dependem do contexto**

Fala, galera! Tudo tranquilo? 🙌
Chega + pra eu te mostrar as novidades
que eu tenho por aqui.



Fala, galera! Tudo tranquilo? 🙌
Chega + pra eu te mostrar as novidades
que eu tenho por aqui.



👉 Contexto: Qual é a linguagem da sua marca?

Baixe por aqui seu boleto! Se precisar conferir, seu número de cliente fica no canto superior, na direita.

Baixar boleto



Aqui embaixo, você consegue ver um modelo do boleto que você recebe todo mês. Na parte de cima, à direita, marquei de vermelho o lugar onde fica o seu número de cliente. Conseguiu achar?



👉 Contexto: Qual é a linguagem do seu usuário?

Preparou seu ❤️ pra ver esse filmaço?
Antes de começar, não esquece:



Preparou seu ❤️ pra ver esse filmaço?
Antes de começar, não esquece:

- Desligue o celular 📱 OFF
- Não fume 🚭
- Proibido fotografar! 📷 🚫
- Pipoca e refri na mão? 🍿 🥤



Lembrete 🛎️ - Já entrou em vigor a **Instrução Normativa do INSS nº 100**, com novas regras para o crédito consignado. Já está por dentro das novas normas?

Quero entender mais

Já me atualizei



Lembrete - O IN100 entrou em vigor e já estamos prontos! Se precisar revisar as normas, escreva IN100 em qualquer momento desta conversa.



👉 Contexto: Qual é o canal da solução?

Olá, Jéssica. Espero que seu dia esteja sendo ótimo! 😊

Tenho muita informação 📄 por aqui e posso tirar suas dúvidas.

Como posso ajudar hoje?



Olá, Jéssica. Espero que seu dia esteja sendo ótimo 😊

Tenho muita informação por aqui 📄 e posso tirar suas dúvidas.

Como posso ajudar hoje?



Hora de fazer a consulta 🔍

Digite aqui o CPF do cliente **OU** o nº da proposta.

Apenas os números, como vc já sabe 😊



Percebi que sua proposta tem uma pendência.
Você precisa fazer a regularização em até 3 dias úteis, a partir
da data em que a proposta entrou nesta fase.

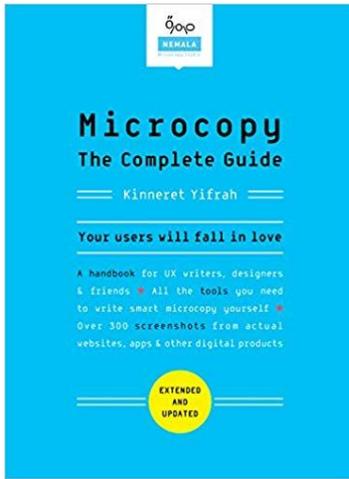


👉 Contexto: Em que momento ocorre o contato?

Como definir esses pontos?

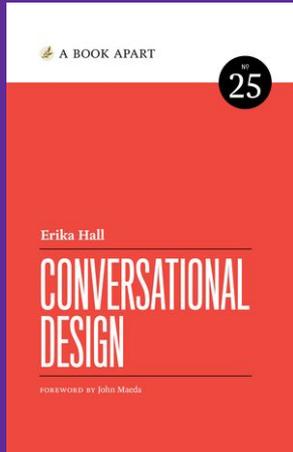


**Cada palavra e cada frase
dependem do contexto**



Microcopy: The Complete Guide (2nd edition)

Kinneret Yifrah



Conversational Design

Erica Hall

Vem ser zupper! :)



<http://bit.ly/zup-tdc-bh>



Obrigada!



[linkedin.com/in/renata-dias-ferreira/](https://www.linkedin.com/in/renata-dias-ferreira/)



[@ferreirarenatadias](https://www.medium.com/@ferreirarenatadias)