



Tom de voz

Nosso jeito de se comunicar

O tom de voz é o que define a maneira como nos expressamos em todas as nossas comunicações. Mais do que um conjunto de regras gramaticais ou escolhas de palavras, nosso tom de voz é a manifestação verbal da personalidade da marca. Ele traduz nossos valores fundamentais em uma forma de comunicação que pode ser aplicada consistentemente por qualquer pessoa que fale em nome da BBZ. Seja em uma apresentação comercial, um e-mail para um síndico, uma postagem nas redes sociais ou um comunicado aos moradores, o tom de voz BBZ garante que nossa mensagem seja sempre reconhecível e alinhada com quem somos.

É a ferramenta que nos ajuda a manter a coerência entre o que dizemos e como dizemos, assegurando que cada comunicação reflita nossa personalidade única: a de um especialista experiente e acolhedor que une conhecimento técnico com cuidado pessoal. Através das cinco características fundamentais - Direto e Transparente, Facilitador, Assertivo, Confiável e Inovador - nosso tom de voz cria uma experiência de marca consistente e memorável, fortalecendo nosso relacionamento com clientes e diferenciando-nos no mercado.

Nosso jeito de falar se baseia na nossa personalidade e reflete quem somos: uma empresa que une tradição e inovação, sempre focada em facilitar a vida das pessoas para que possam cuidar do seu lar.

É orientado por 4 características fundamentais da nossa personalidade que definem a forma como falamos e interagimos com nossos públicos:

DIRETO E TRANSPARENTE

FACILITADOR E ÁGIL

ASSERTIVO E COMPETENTE

CONFIÁVEL E SEGURO



DIRETO E TRANSPARENTE

Falamos e escrevemos de forma clara e objetiva, mantendo um tom profissional mas acessível. Demonstramos domínio técnico sem arrogância e explicamos os termos específicos da gestão condominial de maneira simples. Nossa comunicação é sempre transparente, direta ao ponto, mas sem perder o calor humano.

Como falar de forma direta e transparente:



Analizamos suas contas: seu condomínio economizou 15% em energia este mês graças às medidas implementadas.

Apresenta a informação concreta (15% de economia) e estabelece uma relação clara de causa e efeito (economia devido às medidas implementadas).



Gostaríamos de informar que, após análise técnica detalhada, foi possível constatar uma redução nos gastos energéticos.

Linguagem muito formal, além de ser evasivo e não entregar a informação central de forma direta.



Na BBZ você sabe exatamente o que está contratando: transparência total desde o primeiro dia. Pacotes para cada tipo de condomínio, com serviços que sua família usa de verdade.

Aborda valor de forma direta, indica composição do serviço e destaca benefícios práticos sem usar linguagem comercial agressiva.



Com diversos pacotes personalizados para atender às mais variadas necessidades, oferecemos soluções completas que podem ser adaptadas ao seu orçamento.

Linguagem comercial genérica, sem informações concretas sobre preços ou serviços, usando clichês de vendas.



FACILITADOR E ÁGIL

Priorizamos uma comunicação que resolve. Somos objetivos e práticos em nossas respostas, usando uma linguagem simples e acessível. Focamos em soluções e não em problemas, sempre com um tom prestativo que demonstra nossa disposição em facilitar a vida dos clientes.

Como ser facilitador e ágil:

✓ **Precisa da segunda via do boleto? É só acessar o app BBZ com seu CPF ou solicitar pelo WhatsApp - respondemos na hora.**

Demonstra agilidade ao oferecer soluções imediatas e práticas, eliminando etapas desnecessárias e facilitando a vida do cliente.

✓ **Síndico, seu tempo é valioso. Com o app BBZ, aprove contas, acesse relatórios e envie comunicados sem sair do sofá. 82% dos nossos síndicos resolvem tudo pelo celular.**

Mostra compreensão da dor do cliente, apresenta solução prática e comprova com dados reais.

✗ **Solicitamos que os moradores interessados em acessar a segunda via do boleto entrem em contato com nosso departamento financeiro para que possamos proceder com o envio.**

Cria processos desnecessários para uma solução simples, usando linguagem burocrática que complica ao invés de facilitar.

✗ **Disponibilizamos uma série de ferramentas digitais que permitem aos síndicos realizar diversas atividades administrativas de forma remota.**

Não especifica benefícios claros nem demonstra compreensão real das necessidades do síndico.



ASSERTIVO E COMPETENTE

Compartilhamos nosso conhecimento e experiência de 40 anos de forma natural e acessível. Evidenciamos nossa competência através de soluções eficientes e explicações claras, sem usar jargões desnecessários ou tecnicismos que dificultem o entendimento.

Como ser assertivo e competente:

Nosso sistema identificou um aumento no consumo de água. Sugerimos três ações imediatas que podem resolver isso.

Demonstra domínio técnico ao identificar o problema e já oferece soluções práticas, evidenciando competência através de ações concretas.

Esqueceu o boleto? Não tem problema. Acesse agora mesmo pelo BBZAp - é só mandar um oi para a Bel. Iremos atender a sua solicitação em menos de 1 minuto.

Identifica uma situação comum, oferece solução imediata e comprova eficiência com dados.

Os dados técnicos obtidos através de nossa análise sistêmica indicam alterações significativas nos padrões de consumo de água.

Usa linguagem técnica desnecessária sem oferecer soluções práticas, não demonstrando competência real.

Oferecemos diversos canais de atendimento para que os moradores possam solicitar documentos e realizar consultas conforme sua necessidade.

Não especifica as soluções nem demonstra a eficiência do serviço com dados concretos.



CONFIÁVEL E SEGURO

Transmitimos segurança em cada interação através de uma comunicação precisa e cuidadosa. Demonstramos atenção aos detalhes e cuidado meticuloso com informações e processos. Nossa comunicação reflete a solidez da BBZ e nosso compromisso com a gestão responsável.

Como transmitir confiança e segurança:

✓ **Sua conta bancária individual garante total controle sobre os recursos do condomínio. Cada centavo é rastreável.**

Enfatiza um diferencial concreto da empresa e seu benefício direto, demonstrando segurança através de fatos verificáveis.

✗ **Tentamos ao máximo garantir que os recursos financeiros estejam seguros através de diversos controles.**

Usa expressões vagas que diminuem a confiança ("tentamos", "ao máximo") em vez de apresentar garantias concretas.

✓ **Seu condomínio merece uma gestão financeira impecável. Na BBZ, cada cliente tem conta bancária individual e acompanha cada movimentação em tempo real.**

Destaca o diferencial concreto e explica o benefício.

✗ **Nosso compromisso é oferecer a melhor gestão financeira do mercado, com total segurança e transparência para nossos clientes.**

Usa promessas genéricas sem apresentar evidências ou diferenciais concretos.



Palavras e Expressões

Por meio das palavras que escolhemos, transmitimos nossos pilares fundamentais de transparência, segurança e tecnologia, sempre preservando o aspecto humano do nosso serviço. Nossa comunicação equilibra a tradição de 40 anos com um olhar constante para a inovação.

As palavras e expressões a seguir ajudam a marca a estabelecer seu jeito característico de falar e devem ser usados por redatores e colaboradores no desenvolvimento de textos e materiais de comunicação.

Palavras-chave

Cuidar; cuidamos
Facilitar; simplificar
Transparência; transparente
Tecnologia humanizada
Seu lar; sua casa
Segurança; seguro
Eficiência; eficiente
Acompanhar; presente
Tranquilidade
Compromisso
Inovação
Confiança
Experiência

Expressões e frases

Para uma vida mais tranquila
Gestão 100% digital, em tempo real
Tranquilidade em cada detalhe
Cada condomínio é único
Tecnologia que simplifica
Transparência total na gestão
Atendimento próximo e personalizado
Experiência que traz segurança
Inovação a serviço do seu condomínio
Compromisso com resultados