

ANNA SÁLOVÁ
ZUZANA VESELÁ
JANA ŠUPOLÍKOVÁ
LUCIE JEBAVÁ
JIŘÍ VIKTORA

COPYWRITING

PIŠTE
TEXTY,
KTERÉ
PRODÁVAJÍ

Mikrotexty, blogy, novinky,
PR články, recenze a další

Jak na texty pro sociální sítě,
televizi nebo rozhlas

Příklady dobrého
a špatného webcopy

Texty do osobních
i firemních webových
prezentací

computer
press®

Anna Sállová, Zuzana Veselá, Jana Šupolíková, Lucie Jebavá, Jiří Viktora

Copywriting

Pište texty, které prodávají

**Computer Press
Brno
2015**

Copywriting

Pište texty, které prodávají

Anna Sálová, Zuzana Veselá, Jana Šuplíková, Lucie Jebavá, Jiří Viktora

Obálka: Martin Sodomka

Odpovědný redaktor: Martin Herodek

Technický redaktor: Jiří Matoušek

Objednávky knih:

<http://knihy.cpress.cz>

www.albatrosmedia.cz

eshop@albatrosmedia.cz

bezplatná linka 800 555 513

ISBN 978-80-251-4589-0

Vydalo nakladatelství Computer Press v Brně roku 2015 ve společnosti Albatros Media a. s.
se sídlem Na Pankráci 30, Praha 4. Číslo publikace 23 068.

© Albatros Media a. s. Všechna práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být kopírována
a rozmnožována za účelem rozšiřování v jakékoli formě či jakýmkoli způsobem bez písemného
souhlasu vydavatele.

1. vydání

 **ALBATROS** MEDIA a.s.

Obsah

Úvod	9
Seznamte se s autory	11

KAPITOLA 1

Co je to copywriting?	13
Proč je copywriting žádaný?	14
Co je to obsahový marketing?	15
Copywriter a cílová skupina	15
Persony jako archetypy cílových skupin	17
Základy marketingu a reklamy, které musí znát každý copywriter	19
Shrnutí: Přístup copywritera ke spotřebiteli	22

KAPITOLA 2

Profil profesionálního copywritera	23
Vlastnosti ideálního copywritera	23
Kde pracuje copywriter?	25
Co potřebuje copywriter k práci?	25
Jak vypadá tvůrčí proces copywritera?	26
Zlozvyky amatérských textařů aneb Čemu se v copy vyhnout	28

KAPITOLA 3

Online copywriting vs. offline copywriting	29
Copyútvary pro online aneb Co vše je třeba otextovat	31
Texty na webu	31
Texty v pozadí webu	31
Texty mimo web	31
Jak vzniká webová stránka aneb Co je to wireframe?	32
Copyediting: Když text potřebuje přešetřit	33
Editování existujícího textu	33
Editace či revize vlastního originálního textu před publikací	34

KAPITOLA 4

Webcopy	37
Charakteristika: Co je webcopy	37
Osobní prezentace	41
Firemní prezentace	42
Internetový obchod	43
Produktová stránka neboli microsite	43
Ideální postup textace webu	43

Struktura obsahového webu	44
Úvodní stránka	45
Jednotlivé podstránky webu	46
Ceník	49
Představení společnosti / O nás	49
Kontakt	50
Příklad dobrého webcopy	50
Příklad špatného webcopy	52
Shrnutí: Jak na účinné webcopy	54

KAPITOLA 5

Další prvky webu	57
Charakteristika: Co jsou mikrotexty	57
Buttony	58
Hlášky	59
Potvrzovací hlášky	59
Informativní hlášky	60
Návodné hlášky	60
Chybové hlášky	60
Shrnutí: Co jsou to další prvky webu a jak na ně	62

KAPITOLA 6

Blog, aktuality, novinky	63
Charakteristika: Co je to blog	63
3 kroky, které z vás udělají blogera	66
Bez čeho to nepůjde	67
Jak napsat článek na blog	67
Nejčastější chyby začínajících bloggerů	68
3 zásady, které váš blog posunou dál	68
Novinky a aktuality	68
Shrnutí: Jak na blog	69

KAPITOLA 7

PR články	71
Charakteristika: Co je to PR článek	71
Informativní článek	72
Recenze produktu	73
Rozhovor s osobností, tvůrcem či se známým uživatelem produktu	73
Návod k použití	73
Reportáž z akce	73
Odborný text	74
Rozdíl mezi online PR článkem a PR článkem v tisku (printu)	74
Výhody online PR	74
Nevýhody online PR článku	74
Výhody tištěného PR článku	75

Nevýhody tištěného PR článku	75
Online PR článek	75
Kde začít při tvorbě online PR článku	76
Jak dlouho budu PR článek psát?	76
Ukázkový online PR článek	76
Správná varianta informativního PR článku	77
Špatná varianta informativního PR článku	78
Struktura online PR článku	78
Titulek	79
Perex	79
Odstavce a mezititulky	79
Zajímavost	80
Doprovodný audiovizuální materiál	80
Závěr	81
Shrnutí: Výhody online PR článku	81
Shrnutí: Jak napsat (nejen) online PR článek	81
KAPITOLA 8	
E-mailing	83
Charakteristika: Co je to e-mailing	83
Druhy e-mailů	83
4 výhody e-mail marketingu	84
Copywriting pro e-mailing: Na co se zaměřit	85
Předmět	85
Obsah	89
Shrnutí: Jak na účinný obsah e-mailu	92
KAPITOLA 9	
PPC reklama	97
Charakteristika aneb Co je PPC reklama	97
Jak funguje PPC reklama	97
Výhody PPC reklamy	98
Copywriting pro PPC aneb Jak napsat krátký úderný text	100
Jednotlivé části PPC inzerátu	100
Pravidla pro psaní textů	101
Co nesmí v PPC inzerátu chybět	101
3 kroky k úspěšnému PPC inzerátu	103
Bannery	105
Jak na chytlavý text na bannerech	105
Shrnutí aneb Jak na PPC reklamu	108
KAPITOLA 10	
Tisková zpráva	109
Charakteristika: Co je tisková zpráva	109
Jak napsat hodnotnou tiskovou zprávu	110
Čeho se při psaní tiskové zprávy vyvarovat	111

Jak můžete tiskovou zprávu pojmout?	112
Výhody a nevýhody klasické tiskové zprávy	113
Ukázková tisková zpráva	113
Správná varianta tiskové zprávy	113
Špatná varianta tiskové zprávy	115
Shrnutí: Výhody tiskové zprávy	115
Shrnutí: Jak napsat dobrou tiskovou zprávu	115

KAPITOLA 11

E-book	117
Charakteristika aneb Jak napsat dobrý e-book	117
Co by měl e-book splňovat	118
Jak postupovat při tvorbě e-booku	118
Shrnutí aneb Jak napsat dobrý e-book	121

KAPITOLA 12

SEO: Jak na optimalizaci online textů	123
Charakteristika: Co je SEO aneb optimalizace pro vyhledávače	124
Klíčová slova	125
Kde klíčová slova najít	126
Jak a kde klíčová slova na stránkách použít	128
Nejčastější chyby při optimalizaci v souvislosti s textovým obsahem	132
Shrnutí a tipy pro optimalizaci jednotlivých online útvarů	133
Shrnutí: Co je to SEO a jak na něj	134

KAPITOLA 13

Sociální sítě	135
Facebook	135
Začínáme	136
Specifika	136
Reklama na Facebooku	136
Copywriting na Facebooku	136
Twitter	138
Začínáme	139
Specifika	139
Copywriting na Twitteru	139
Google+	140
Začínáme	140
Specifika	141
Copywriting na Google+	141
Na co nezapomenout	144
Upoutejte pozornost zajímavým obsahem	144
Co na sociální sítě nepatří	145
Příspěvky to nekončí	146
Shrnutí: Jak na účinné texty na sociálních sítích	146

KAPITOLA 14

Copywriting pro e-shopy: V čem je specifický?	147
Co všechno musíme otextovat?	148
Homepage	149
Statické stránky	149
Variabilní stránky	153
Mikrotexty	155
Metadata (meta texty)	156
Další rozvoj obsahu na e-shopu	156
Související obsah, který poslouží k propagaci mimo samotný e-shop	156
Trocha e-shopové legislativy: Povinné informace dle zákona	157
Shrnutí: Hlavní zásady při textování e-shopu	157

KAPITOLA 15

Copywriterské útvary pro offline	159
Charakteristika: Co je offline copywriting aneb Co vše lze textovat	159
Názvy	160
Charakteristika aneb Jak na správný název	160
Název firmy	161
Název produktu	163
Shrnutí: Jak na název firmy nebo produktu	164
Slogany	164
Charakteristika aneb Jak vypadá správný slogan	165
Syntaktické figury	166
Shrnutí: Jak na slogan	167
Printová reklama	167
Charakteristika aneb Jak na reklamu v tisku	167
Jak na textování printové reklamy	168
Advertorial	170
Charakteristika aneb Jak na advertorial	170
Shrnutí: Jak na printovou reklamu a advertorial	172
Billboard	172
Charakteristika aneb Jak na billboard a jinou outdoor reklamu	173
Shrnutí: Jak na billboard a outdoor reklamu	175
Direct mail	175
Charakteristika aneb Jak na direct mail	175
Shrnutí: Jak na direct mail	176
Televizní a rozhlasová reklama	176
Charakteristika aneb Jak na televizní a rozhlasovou reklamu	177
Televizní reklama	177
Rozhlasová reklama	178
Shrnutí: Jak na televizní a rozhlasovou reklamu	179
Obaly	179
Charakteristika aneb Jak na obal	179
Shrnutí: Jak na obal produktu	181

Katalogy, brožury, letáky, POS materiály	181
Charakteristika aneb Jak na katalogy, brožury, letáky a POS materiály	182
Katalog	182
Brožura	185
Leták	185
POS materiály	186
Shrnutí: Jak na katalogy, brožury, letáky a POS materiály	187

KAPITOLA 16

Publikační plány

a obsahová strategie: Pište s jasnou vizí	189
Publikační plán	189
Obsahová strategie	191
4 fáze obsahu a content strategy	192
Jakou obsahovou strategii připravit pro sociální sítě?	195
Shrnutí: Jak obhájit důležitost obsahové strategie před klientem?	195

KAPITOLA 17

Měření výkonu

vašich textů a vyhodnocování úspěšnosti	197
Charakteristika aneb Jak měřit výkon textů	197
Jaké metriky pro jaký cíl?	198
Navýšení prodejů	199
Návštěvnost webových stránek	199
Povědomí o značce a její vnímání	200
Online Reputation Management	201
Sociální sítě	202
Spolehlivé nástroje pro měření výkonu obsahu na sociálních sítích	202
A/B TESTOVÁNÍ: Zvyšte konverznost svých textů	203
Jak postupovat při A/B testování	204
Heat mapy a oční kamera	205
Závěr	207
Copywriterský slovníček	209
Použité zdroje	227
Rejstřík	229

Úvod

Baví vás psaní, ale ne jen tak ledažaké? Učaroval vám svět marketingu a reklamy? Pak jste určitě aspirujícím copywriterem a právě pro vás je tato příručka. Copywriteři a obsahoví stratégové z online marketingové agentury H1.cz spojili své síly, aby vám, začínajícím i pokročilejším copywriterům, předali své zkušenosti s psaním reklamních textů a navíc přidali desítky tipů na copy, které zaujme cílovou skupinu a napomůže prodejům.

Příručka je rozdělena na několik částí:

- Úvodní kapitoly 1–3 vás seznámí se základními principy marketingu a copywritingu, s profesí copywritera jako takovou a naznačí vám základní rozdíly mezi online a offline copywritingem.
- Kapitoly 4–11 a 15 s vámi krok za krokem proberou copywriterské zásady pro jednotlivé typy copy, jako jsou např. PR články, webcopy, PPC inzeráty nebo slogany. U každého typu copywriterského útvaru najdete příklady dobré a špatné praxe, praktická cvičení a tipy od odborníků na danou marketingovou disciplínu.
- V kapitole 12 se naučíte optimalizovat své texty tak, aby lahodily nejen oku cílové skupiny, ale i internetovým vyhledávačům Google a Seznam. Prostě SEO!
- Kapitola 13 je věnována sociálním sítím a tipům, jak vaše znalosti využít i v této překotně se vyvíjející sféře.
- V kapitole 14 se zase pokusíme na copy podívat pouze z úhlu elektronických obchodů. Naučíme vás o jejich textaci přemýšlet systematicky a nezapomenout ani na ten nejmenší detail.
- V předposlední kapitole se našemu snažení pokusíme dát řád – zkusíme si vytvořit publikační plán a zasadit naši copywriterskou tvorbu do širší obsahové strategie.
- Na závěr získáte tipy, jak měřit účinnost svého copy. Nastíníme si nejčastější techniky, jak vyhodnocovat přínos svého obsahu a jak získat argumenty, které můžete prezentovat svému šéfovi nebo klientovi ohledně nezbytnosti tvorby hodnotného a zajímavého obsahu.
- Cizí pojmy, které jsou v příručce zvýrazněné, najdete na konci knihy vysvětlené v praktickém copywriterském slovníčku.

Věříme, že vám naše příručka bude kvalitní pomůckou při tvorbě marketingově účinných textů a zároveň vám představí svět copywritingu a obsahového marketingu v souvislostech, bez kterých by sepsování jednotlivých marketingových sdělení připomínalo spíše házení šipek naslepo.

Spoustu inspirace a tvůrčích sil vám přeje

Copytým H1.cz

Seznamte se s autory

PhDr. Anna Sálová, Content Marketing Strategist H1.cz



Anička vystudovala politologii a žurnalistiku na FSV UK. Začínala psát pro IT časopis, aby se pak vydala na volnou copywriterskou nohu. Psala pro velké i menší klienty vše od PR článků po webcopy. Od roku 2012 spolupracuje i s H1.cz, kde od nového roku 2015 zastává pozici obsahového стратега. Na blogu annacopy.cz rozdává tipy, jak psát, na e-politics.cz publikuje odborné texty o elektronických volbách a na legionarjaroslavjanda.cz popularizuje legionářské deníky. A co by vzkázala začínajícím copywriterům? „Nekopírujte cizí vzory a najděte svůj vlastní, osobitý styl. Čím víc toho napíšete, tím rychleji ho objevíte.“

Mgr. et Mgr. Zuzana Veselá, Content Marketing Specialist H1.cz



Zuzka vystudovala práva na Univerzitě Karlově a policejní management a kriminalistiku na Policejní akademii ČR. Už při studiích se věnovala psaní pro offline i online magazíny. Nyní pro klienty vytváří komplexní obsahové strategie a textuje webové stránky. Také publikuje zajímavosti ze světa copywritingu na vesela-copywriterka.cz. A co by vzkázala začínajícím copywriterům? „Využijte každou příležitost ke zdokonalování svého stylu. Každý den se jich najde hned několik. Píplejte své statusy a tweety, ať získáte co nejvíc „lajků“, posílejte personalizovaná přání k narozeninám nebo se omluvte originálně šéfovi z porady. Brzy vám to půjde skoro samo.“

Bc. Jana Šupolíková, Ex-Copywriting Manager H1.cz a copymáma



Jana vystudovala žurnalistiku na Univerzitě Palackého v Olomouci. Po studiích se věnovala hudební publicistice a následně copywritingu a psaní obecně. Na volné noze psala texty pro PR agenturu Focus Agency, založila blog o pečení www.muffinarium.cz a rok vedla tým copywriterů v agentuře H1.cz, s nimiž mimo jiné třikrát uspořádala úspěšnou konferenci o copywritingu CopyCamp. A co by vzkázala začínajícím copywriterům? „Hodně pište a ještě víc čtěte. Kromě knih a novin i reklamy a texty na všech webech, které vám kdy přijdou do cesty.“

Mgr. Lucie Jebavá, Copywriter H1.cz



Lucie vystudovala obor Mediální studia na Karlově Univerzitě. Během studií pracovala v online deníku Týden.cz, sbírala první zkušenosti s copywritin- gem a správou sociálních sítí a vyzkoušela si i offline psaní pro studentský magazín Studenta. Pro klienty H1.cz připravuje obsah na sociální sítě, píše PR texty a textuje weby. A co by vzkázala začínajícím copywriterům? „Psaní je dřina. Proto na začátku zatněte zuby a pilujte svůj talent na popiscích pro- duktů, metadatech a stovkách PR článků. Pokud budete vytrvalí a schopní, zajímavé zakázky si k vám najdou cestu.“

Jiří Viktora, Copywriter H1.cz



Jiří dokončuje studium žurnalistiky na Univerzitě Karlově. V minulosti si vyzkoušel, jaké je to recenzovat mobilní hry i psát fotbalové a hokejové ko- mentáře. Momentálně pracuje jako copywriter v H1.cz, kde se zaměřuje především na sociální sítě. Začínajícím copywriterům radí, ať začnou psát o tom, co je skutečně baví. Předejdou tak rychlému vyhoření a třeba se tím i nakonec užijí.

Co je to copywriting?

V této kapitole:

- Proč je copywriting žádaný?
- Co je to obsahový marketing?
- Copywriter a cílová skupina
- Shrnutí: Přístup copywritera ke spotřebiteli



Anna Sállová

Copywriting je anglický výraz, který v oblasti reklamy a marketingu označuje tvorbu reklamních textů. Skládá se ze slova *copy* (reklamní text) a *writing* (psaní) a v českém prostředí se vyslovuje jako „kopyrajting“ nebo „kopyvrajting“.

Cílem copywritingu je pomocí vhodně napsaného textu přesvědčit potenciálního zákazníka ke koupi produktu (cílem je podpora prodeje) a podpořit ho v navázání pozitivního vztahu se značkou – *brandem* (cílem je zvýšení *brand awareness*).

Disciplíny copywritingu můžeme základně rozdělit na *online copywriting* (psaní reklamních textů pro internetové prostředí) a *offline copywriting* (psaní reklamních textů pro offline využití, např. do časopisů, katalogů, na letáky atd.). Tomuto rozdělení i jednotlivým copywriterským útvarům, které spadají do online či offline prostředí, se budeme věnovat později ve specializovaných kapitolách.

Nejznámějším copywriterem v historii je bezesporu David Ogilvy (1911–1999), který se z podomního prodejce sporáků AGA vypracoval až na ředitele vlastní úspěšné agentury Ogilvy & Mather. Je autorem mnoha okřídlených citátů (Mezi nejznámější patří: „Spotřebitel není blbec, je to vaše žena.“) a jeho knihy „Vyznání muže reklamy“ (1963) a „O reklamě“ (1983) slouží dodnes jako inspirace nejen lidem z reklamní branže. Je pokládán za „otce reklamy“ a mezi prvními pochopil důležitost spotřebitelských průzkumů při návrhu reklamní kampaně. Mezi jeho nejznámější copy patří legendární slogan pro mýdlo Dove: „Only Dove is one-quarter moisturizing cream.“



Obrázek 1.1: David Mackenzie Ogilvy

S rozvojem internetu už copywritera nevyužíváme jenom k psaní textů pro rozličné reklamní materiály, ale všeobecně ke tvoření hodnotného obsahu. Vytváří tak už spíše multimediální než ryze textový obsah, jako jsou infografiky, posty na sociální sítě nebo pohyblivé prezentace. K textům tak často vybírá i vhodný obrazový materiál, atraktivně je formátuje a komunikuje i s online komunitou, která jeho copy čte. Musí proto zvládat přesah do mnoha dalších aktivit a rozumět i širším souvislostem reklamy a marketingu.

Jako copywriteri začínali i mnozí známí spisovatelé – Francis Scott Fitzgerald, Salman Rushdie nebo Joseph Heller. Praxe copywritera vám pomůže se „vypsat“ a třeba vás nasměruje od ryze komerčních textů i k vlastní literární tvorbě.

Proč je copywriting žádaný?

Představte si leták nebo firemní webovou stránku, kde by nebyl žádný text. Jak byste zjistili, co od vás autor chce, kam se máte obrátit nebo kde najít přesně to, co hledáte? Nijak. Proto je důležité doprovodit vizuální a funkční stránku vaší komerční prezentace výstižným textem (*copy*), který zákazníka bude informovat o výhodách vašeho produktu a nasměruje ho k vámi preferované akci – např. k nákupu zboží v obchodě nebo kontaktování obchodního zástupce.



Z praxe: K nasměrování potenciálního zákazníka k žádané akci používá copywriter tzv. Call-To-Action (CTA). Jde o část textu, kde čtenáři jasně říkáte, co má vykonat, aby získal více informací o produktu, aby produkt přímo koupil nebo aby ho mohl kontaktovat obchodní zástupce. Můžete také vyzývat např. k diskusi pod online PR článkem nebo k jeho sdílení na sociálních sítích.

Text je tedy základní složkou každé reklamní kampaně i jejích jednotlivých složek, i když si takovou na první pohled „banalitu“ mnoho majitelů firem a klientů reklamních agentur neuvědomuje. Zároveň je čím dál méně lidí schopno vytvořit text bez gramatických a stylistických chyb, nemluvě o textech splňujících nároky na účinné online a offline copy pro specifickou *cílovou skupinu*. Proto jsou dnes služby dobrého copywritera velice žádané a kariéra v copywritingu nebo *obsahovém marketingu* oslovuje čím dál více talentovaných textařů.

Co je to obsahový marketing?

Obsahový marketing neboli *content marketing* je nejnovějším trendem v oblasti propagace, i když je tu s námi již celá desetiletí. Příkladem starého dobrého content marketingu je např. slavný *Michelin*ský průvodce, jehož hlavním smyslem byla původně podpora prodeje pneumatik Michelin, nebo respektovaný časopis *The Furrow* amerického výrobce zemědělské techniky John Deere, který je plný tipů pro pěstování rozličných plodin a jejich obhospodařování nejen pomocí výše zmíněné techniky.

Podle logiky, která fungovala i v případě Michelin a John Deere, dnes společnosti investují čím dál více prostředků ze svého marketingového rozpočtu na vytváření kvalitního nevtíravého obsahu, který má v první řadě zákazníky bavit a edukovat a až ve druhé řadě nenásilně upozorňovat na produkt, který prodáváme. Cílem je budovat pozitivní vztah mezi značkou a spotřebitelem, tedy nejen jednorázově prodat výrobek, ale udělat z náhodného zákazníka věrného zákazníka, který náš produkt bude doporučovat svým známým.



Z praxe: Word-Of-Mouth (WOM) je způsob šíření informací o naší firmě nebo produktu pomocí ústního doporučení nebo šeptandy. Pokud s námi budou mít naši zákazníci dobré zkušenosti, řeknou o tom svým známým, což platí samozřejmě i naopak v případě negativních zkušeností. V době sociálních sítí lze pro šíření dobrého WOM využít i placené **ambasadory** nebo oslovit **influencery** a **opinion makery** v daných cílových skupinách, které chceme ovlivnit.

Vznikají tak celé *content marketingové strategie* (*obsahové strategie*) pro firmy, značky a produkty, které konkrétně specifikují, jaký obsah budeme publikovat, kde ho budeme publikovat a jakou *cílovou skupinu* svým obsahem chceme oslovit. Publikčním plánům a obsahové strategii se věnujeme blíže v kapitole 16.

Copywriter a cílová skupina

Znalost cílové skupiny, tedy pro koho copy píšeme, je pro copywritera naprosto zásadní. Jinak budeme koncipovat text pro ženu v domácnosti, která se rozhoduje pro koupi kuchyňského robota, než pro muže, kterému chceme prodat nový model automobilu.



Tip: Text musí být ve správnou chvíli, na správném místě, napsaný správným způsobem, pro správnou cílovou skupinu.

Cílové skupiny si můžeme vymezit:

- Demograficky a statisticky – na základě objektivních ukazatelů, čísel a dat.
 - ☐ Podle pohlaví (žena, muž).
 - ☐ Podle věku.
 - ☐ Podle vzdělání.
 - ☐ Podle bydliště, regionu.
 - ☐ Podle průměrného platu.

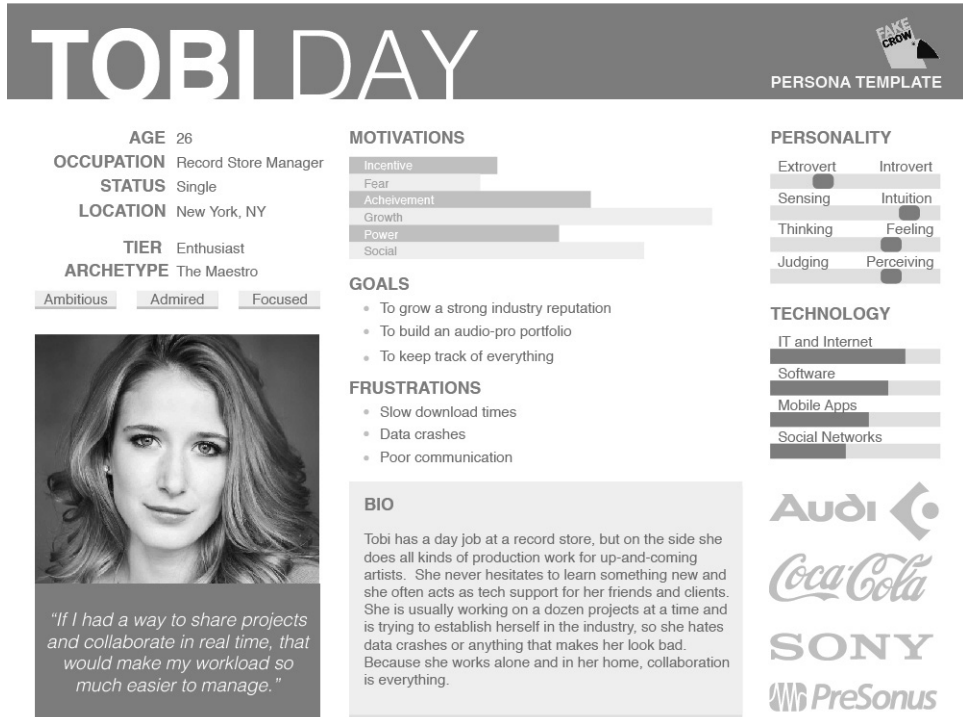
- ☐ Podle částky, jakou je zákazník ochoten za náš typ produktu utratit.
- ☐ Podle produktů, které si koupil v minulosti.
- Psychologicky – podle subjektivních zájmů, preferencí a hodnot. Např. podle toho, zda má pro zákazníka produkt praktickou hodnotu (např. herní počítač s určitým výkonem), nebo hodnotu vztahující se ke statusu a image ve skupině vrstevníků (např. počítač Apple vynikající především designem). Podle toho pak klademe větší důraz buď na konkrétní praktická USP (*unikátní prodejní argumenty*), anebo spíše na výrazy apelující na image produktu. Mezi základní hodnoty podle Vysekalové a kol. patří:
 - ☐ **Hodnota peněz** charakterizuje zákazníky, pro které je cena a výhodnost koupě na 1. místě. Slyší na slevy, výhodné koupě, bonusy a slevové kupony.
 - ☐ **Hodnota času** charakterizuje potřebu ušetřit čas, pracovat efektivněji s pomocí nového produktu.
 - ☐ **Hodnota exkluzivity** je vlastní zákazníkům, kteří touží po luxusních produktech a neváhají za ně utratit i více peněz.
 - ☐ **Hodnota zdraví** může být copywriterem naplněna pomocí prohlášení o nezávadnosti výrobku nebo testech prokazujících špičkové složení bez vzniku alergií.
 - ☐ **Hodnota lásky** může být copywriterem reflektována tím, že spojí svůj produkt s úspěchem u druhého pohlaví nebo v partě vrstevníků.
 - ☐ **Hodnota technické vyspělosti** odpovídá potřebě mít vždy ten nejmodernější produkt, který je v tu chvíli na trhu dostupný.
 - ☐ **Hodnota ochrany životního prostředí** je stále výraznější, a proto v textech často najdete zmínku o certifikátech prokazujících ekologickou nezávadnost, 100% recyklovatelnost nebo BIO původ. S touto hodnotou souvisí i ochrana práv zvířat.
- Podle specifických problémů, které zákazník v tuto chvíli akutně řeší. Např. zápach z úst, porucha instalace v bytě aj. Hodnoty jdou v tuto chvíli do jisté míry stranou – pro zákazníka je prioritou rychle a efektivně vyřešit daný problém.
- Podle důležitosti pro náš byznys.
 - ☐ Primární cílová skupina, která nakoupí nejpravděpodobněji nejvíce našeho zboží.
 - ☐ Sekundární cílová skupina, která může mít zájem jen o určitý výsek naší nabídky.
 - ☐ Terciální cílová skupina, kterou chceme oslovit pouze okrajově nebo která u nás nakupuje jen 1 určitý produkt.
- Podle B2C nebo B2B.
 - ☐ B2C (Business-To-Customer) jsou služby a produkty, které firma nabízí přímo koncovým spotřebitelům.
 - ☐ B2B (Business-To-Business) jsou služby a produkty, které firma nabízí jiným firmám.



Z praxe: USP neboli Unique Selling Proposition je argument, který jasně definuje, v čem je váš produkt nebo firma lepší než srovnatelná konkurence. Do češtiny by se dal pojem přeložit jako „konkurenční výhoda“. Mezi USP e-shopu s oblečením může patřit poštovné zdarma, dodání v ten samý den nebo síť kamenných prodejen, kde si šaty můžete vyzkoušet a pak je koupit nebo ne-koupit, podle toho, jak vám sedí.

Persony jako archetypy cílových skupin

Jednoduchou pomůckou, která může pomoci copywriterovi ke konkrétnější představě o člověku, pro kterého píše, jsou tzv. *persony*. Jde o archetyp typického zákazníka, kterého chceme reklamní kampaní a potažmo i naším textem oslovit – jakési zhuštění informací o všech zákaznících v cílové skupině do jedné vzorové osoby. Prohlédněte si ukázky person pro různé typy produktů.



Obrázek 1.2: Ukázka zpracování persony, fakecrow.com

DOLBY DOLBY.COM CONSUMER PERSONAS bolt|peters USER EXPERIENCE

TIM the ESCAPIST
SKILLFUL SOLITARY IMMERSIVE
"Perfecting audio settings is a stress reliever."

► DEVICES TIM USES

GAMES
Tim plays immersive games online for a couple of hours to unwind.

MOVIES
Another immersive experience Tim loves is playing movie Blu-rays on his surround system.

AUDIO
He's looking for perfectly tuned settings and a clean sound.

MOBILE
Even his headphones sound awesome. He'll put these on when working.

TO TIM, DOLBY MEANS **ALGORITHMS**.

DOLBY SHOULD MEAN:
Perfectly calibrated sound for complete escape.

► CORE DIMENSIONS OF TIM'S PERSONALITY

TECH CAPABILITY	EXPERT
SHOPPING	EVALUATIVE
ENTERTAINMENT MOTIVATION	SELF

MEGAN the ENTERTAINER
COMMUNITY ATMOSPHERE COMPATIBILITY
"I want to be in the middle of the action with my friends and neighbors."

► DEVICES MEGAN USES

TV & MOVIES
She hosts parties to watch the big game or the latest Blu-ray on her flatscreen and surrounds.

MOBILE
Occasionally she'll listen to music on-the-go.

GAMES
Sometimes she'll play casual games when groups of friends come over.

AUDIO
She uses her nice quality surround system to play the game on TV or for background music.

TO MEGAN, DOLBY MEANS **THEATER STUFF**.

DOLBY SHOULD MEAN:
A way to provide the next best thing to being there.

► CORE DIMENSIONS OF MORGAN'S PERSONALITY

EQUIPMENT DESIRES	LATEST
ENTERTAINMENT MOTIVATION	SOCIAL
TYPE OF QUALITY	EXTREME

Obrázek 1.3: Ukázka zpracování persony, bolt|peters.com

Person si můžeme vytvořit libovolný počet, nejčastěji však vzniká 1 až 3. Obvykle vzniká tak, že si připravíme velký list papíru, barevné fixy, fotky různých lidí z časopisů, a pokud je máme k dispozici, i údaje z našich marketingových průzkumů. Na jejich základě pak sestavíme profil našeho typického zákazníka pomocí odpovědí na následující otázky:

- Jak se náš typický zákazník jmenuje?
- Kolik je mu let?
- Jak vypadá?
- Kde bydlí?
- Kolik vydělává?
- Je zadaný, má děti?
- Co má rád a co ho naopak štvě?
- Jaká slova má rád? Jaká je jeho typická slovní zásoba? (Tato slova poté použijeme v textech.)
- Jaké jsou jeho typické hlášky vzhledem k produktu? („Nesnáším, když se mi počítač seká.“)
- Jaký problém nebo potřebu řeší?
- Jak mu může pomoci náš produkt?
- Kolik je ochoten za náš produkt utratit?
- Jak vyhledává informace o produktech? (V tisku, nebo na internetu? Na mobilním zařízení, nebo na osobním počítači?)
- S kým a kde se radí o výběru produktu?
- Jaký další obsah vztahující se přímo i nepřímo k produktu by uvítal?

Rozhodně se však tímto výčtem nenechte omezovat. Vezměte v úvahu všechny relevantní otázky, které vám pomohou lépe popsat potenciálního zájemce o váš produkt.



Z praxe: Na základě vlastností vytvořené osoby nastavte vhodný tone-of-voice – tón a styl vaší komunikace se zákazníkem. Vymezte slovní zásobu a terminologii, kterou budete v textech používat, určete si, zda budete zákazníkům tykat, nebo vykat. Popište náladu, ve které se texty mají nést. Např.: Texty doprovázející uvedení nového, lehce alkoholického nápoje s ovocnou příchutí mají navozovat atmosféru vlahého letního večera při posezení s přáteli.

Všechny údaje i vyobrazení osoby si pak přeneseme na papír a vyvěsíme poblíž našeho pracovního stolu, abychom se vždy při tvorbě mohli k vlastnostem naší osoby vracet. Hodit se vám bude tato praktická šablona.

Name Job Title - Where she works - Details about her role		Rachel Small Business Owner - Social Media Marketing - Key decision-maker	
Demographics - Age - Gender - Salary - Location - Education - Family	Goals and Challenges Values and Fears	Marketing Message Elevator Pitch	Demographics - Age 32-39 - Skews female \$90,000/yr - Urban location - Master's degree - Married, no kids
Values and Fears Values dependability, clarity, good UI, fast support Objects to pricing and poor value proposition during sales process		Marketing Message Ultimate social media scheduling tool Elevator Pitch Use Buffer to schedule posts to your favorite social profiles. We'll even show you the best content to share, and you can add with one click.	

Obrázek 1.4: Šablona pro tvorbu osoby a jak by měl vypadat výsledek, blog.bufferapp.com

Praktické cvičení

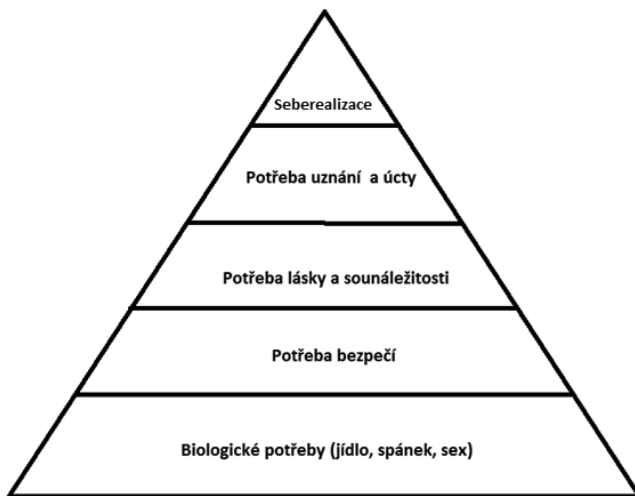
Vytvořte osobu (či osoby) pro kampaň na prodej italského designového kávovaru na kapsle. Stojí 3 500 Kč a sada 16 náhradních kapslí do něj vyjde na 300 Kč. Přemýšlejte především o tone-of-voice a typech obsahu, který byste jako copywriter mohl pro kampaň připravit.

Základy marketingu a reklamy, které musí znát každý copywriter

Vedle podrobností o cílové skupině musíme vzít při psaní v úvahu i další marketingové poučky a poznatky z teorie reklamy, které se za desetiletí fungování reklamního byznysu osvědčily. Jde především o zákonitosti z obecné psychologie i psychologie reklamy.

Potřeby spotřebitele

Porozumět motivaci našich potenciálních zákazníků nám pomůže jeden ze základních pilířů moderní psychologie – Maslowova pyramida potřeb. Pyramida amerického psychologa Abrahama Maslowa popisuje lidské potřeby od těch nejzákladnějších (biologických) po ty metafyzické.



Obrázek 1.5: Maslowova pyramida potřeb

Každý produkt, který na trhu najdeme, apeluje na jednu nebo více potřeb uvedených v Maslowově pyramidě. Fyziologickou potřebu jídla naplňují prodejci potravin, na potřebu sexuálního uspokojení cílí přípravky na zlepšení erekce, na potřebu dobře se vyspat cílí výrobci matrací.

Posuneme-li se v pyramidě o stupeň výše, dojde nám, že z naší potřeby bezpečí těží typicky pojišťovny. Na potřebu lásky pak apeluje asi nejvíce produktů napříč segmenty. Chceme totiž být milováni opačným pohlavím, být oblíbeni v partě vrstevníků, chceme být tam, kde se něco děje, a sdílet své zážitky s ostatními. Můžeme toho docílit nákupem sexy šatníku, vylepšením vzhledu na klinice plastické chirurgie, registrací na trendy sociální síti nebo koupí vstupenek na populární hudební festival.

Na potřebu úcty zase typicky cílí „statusové“ produkty, jako jsou luxusní auta, designový nábytek a jednoduše cokoli, co není dostupné průměrnému spotřebiteli a značí, že jste „někdo“. Na nejvyšší potřebu seberealizace cílí např. charita, neziskové organizace, nabídka vzdělávání, školení, kurzů, a dokonce i tato kniha. Chcete se přece začít seberealizovat v copywritingu, není-liž pravda?

Porozumění potřebám, které se vážou k vašemu produktu a cílové skupině, je pak základním východiskem pro každou *obsahovou strategii* i konkrétní *copy*.

Praktické cvičení

Zkuste zařadit vámi propagovaný produkt do Maslowovy pyramidy potřeb. Zamyslete se nad motivací zákazníka pro koupi vašeho produktu. Své nápady můžete přidat k profilu své osoby z předchozí části.

Chování spotřebitele a koncept AIDA

Blíže porozumět motivacím spotřebitele a vašeho potenciálního zákazníka nám pomůže i tzv. koncept AIDA. Ten pomocí *akrostichu* (útvary, kdy nám první písmena slouží jako mnemotechnická pomůcka tvořící nový smysl) rozděluje jednotlivé stupně zákaznickova rozhodovacího procesu na:

Attention – V této fázi musíme zákazníka zaujmout, aby vnímal celé reklamní sdělení nebo dočetl naše copy do konce. Docílíme toho typicky poutavým titulkem, nadpisem, sloganem nebo výrazným grafickým zpracováním. Pozor na *upířící efekt*, kdy přílišný šok může zakalit podstatu našeho sdělení, a tím pádem upozadit i celý produkt. Podobně funguje i nasazení známých osobností a celebrit na propagaci produktu – málokdo si zapamatuje, o čem reklama byla.

Interest – Po upoutání pozornosti se snažíme svým copy vzbudit hlubší zájem o informace, které přinášíme, a o náš produkt. Tutu roli zastává v reklamních textech klasicky *perex* nebo krátký shrnující odstavec.

Desire – Samotný *perex* či delší copy musí pečlivě vybranými a formulovanými informacemi, a především emocemi spojenými s produktem (Pamatujete na Maslowovu pyramidu?), vyvolat v zákaznících touhu propagovaný výrobek opravdu koupit.

Action – V průběhu copy, ale hlavně v závěru reklamního textu, musíte zákazníka vyzvat k vykonání požadované akce – musíte vložit CTA (call-to-action). To může mít textovou podobu, v případě online copy i podobu *hypertextového odkazu* nebo *akčního tlačítka*. CTA volíte podle cíle reklamního textu. Chcete, aby zákazník vložil zboží do nákupního košíku e-shopu? Chcete, aby zavolal na informační linku? Chcete, aby se zaregistroval do newsletteru nebo na sebe nechal kontakt? Řekněte mu to!

Koncept ADAM

Alternativním konceptem je ADAM, který do rozhodovacího procesu přidává i rozměr péče o věrného zákazníka.

Attention

Desire

Action

Memory – Oproti konceptu AIDA je zde vyzdvihována i důležitost zapamatování si produktu pro *odložený nákup* nebo další nákupy v budoucnu. V copy tak budete typicky vyzdvihovat pozici výrobce jako experta, lídra či špičky v oboru, aby si zákazník vždy v daném segmentu produktů jako první vzpomněl na ten váš.



Z praxe: Odložený nákup je často důsledkem tzv. ROPO efektu (ROPO = Research Online, Purchase Offline), kdy zákazník nejprve hledá informace a recenze produktu na internetu, aby si nakonec přišel zboží na vlastní oči prohlédnout do prodejny a tam i uskutečnil nákup.

Jak lidé čtou na internetu

Pro uvažování nad nově vznikajícím textem pro online médium potřebujeme i vhled do toho, jak uživatelé, naši potenciální zákazníci, texty na internetu vnímají.

- **Lidé texty spíše „skenují“, než čtou.** Jsou v hledacím módu.
- **Dlouhé texty proscrollují** a hledají v nich záchytné body. Proto se snažíme text rozbít pomocí odrážek, speciálního formátování, **vytučněním** zajímavostí, shrnujícími boxy, hypertextovými odkazy.
- **Jen 16 % lidí čte celé texty.** Zkuste je zaujmout a vhodným formátováním motivovat k dočtení.
- **Lidé touží po interaktivitě.** Chtějí nejen textový, ale i audiovizuální obsah – různé testy, tabulky a kalkulačky.
- **Projevuje se u nich tzv. bannerová slepota.** Ignorují veškerý prostor, kde jsou obvykle umístěny bannery a reklamy, a soustředí se na „autentickou“ redakční část. Proto je v dnešní době na vzestupu tzv. *nativní reklama*, která je umístěna na místech, kde uživatelé očekávají původní redakční nebo nekomerční obsah (např. reklama přímo ve *facebookovém feedu*, PR článek o nových trendech v interiérovém designu mezi původním obsahem tematického magazínu o bydlení).
- **Nechtějí přemýšlet. Chtějí rychle najít to, co hledají.** Snažte se tak uživateli jeho postup textem co nejvíce usnadnit. Na webu vkládejte do svých textů hypertextové odkazy, čímž plynule povedete zákazníka napříč svou internetovou prezentací. Na konci textu nabídněte cestu dál – např. na detailnější informace, na související obsah (článek s návodem, recenzí) nebo na příslušenství k propagovanému produktu.

Shrnutí: Přístup copywritera ke spotřebiteli

- Zákazník je pro nás vždy na 1. místě. Nejsme přehnaně kreativní na úkor srozumitelnosti. Nepíšeme pro udílení cen za reklamu, ale pro spotřebitele. *„Reklama neprodává punčochy, ale krásné nohy jejich nositelky.“*
- V textech chceme odhalit potřebu, problém a nabídnout řešení. Copywriter nesmí jen primárně popisovat, jaký produkt je, ale co umí, k čemu je dobrý, co řeší za problém, jaké přání zákazníkovi splní.
- Neděláme ze zákazníka blbce, nepodporujeme hloupé stereotypy. Nelžeme, vždy se na to přijde.
- Když píšeme „pro všechny“, nakonec text není pro nikoho. Vždy si vymezte nebo alespoň rámcově představte užší cílovou skupinu.
- Hlavním cílem copywritera není jednorázový prodej výrobku zákazníkovi. Jeho hlavním cílem, který by se měl prolínat celou tvorbou, je udělat z příležitostného zákazníka stálého zákazníka. Ne nadarmo se říká, že *„20 % stálých zákazníků vám přinese 80 % všech zisků“*.