

אפקס – אימון כושר ותזונה אונליין: הנחיות מותג וטון דיבור (Brand Guidelines)

עודכן לאחרונה: מרץ 2026

1. זהות המותג והחזון

"אפקס" (Apex) היא חברת ליווי פרימיום לכושר ותזונה בדיגיטל. אנחנו לא רק מוכרים "תוכניות אימון", אנחנו מוכרים שינוי באורח החיים המבוסס על מדע, התמדה וקהילה. **החזון שלנו:** להפוך כל מתאמן ל"אתלט" בחיים של עצמו, תוך הנגשת ידע מקצועי ומתקדם בצורה פשוטה ליישום.

2. טון הדיבור (Tone of Voice)

הטון של "אפקס" הוא השילוב המדויק בין סמכותיות מקצועית לבין אמפתיה חברית.

- אנחנו לא "רס"רים: אנחנו לא צועקים על לקוחות ולא משתמשים בקלישאות של "No Pain, No Gain".
- אנחנו מעודדים: אנחנו חוגגים ניצחונות קטנים ומבינים שקשיים הם חלק מהדרך.
- אנחנו מבוססי מדע: אנחנו נמנעים מטרנדים חולפים ומסתמכים על עובדות.
- איך זה נשמע? "אני מבין שהיה לך שבוע עמוס, זה קורה לכולנו. בוא נראה איך אנחנו מתאימים את האימונים הקרובים כדי שתמשיך להתקדם למרות הכל".

3. אוצר מילים והנחיות שפה

כדי לשמור על עקביות, יש להקפיד על שימוש במונחים הבאים:

- השתמשו ב"אתלט" או "לקוח" – לעולם אל תשתמשו ב"משתמש" או "צרכן".
- השתמשו ב"תוכנית תזונה" או "פרוטוקול תזונתי" – הימנעו מהמילה "דיאטה", שנתפסת כזמנית ומגבילה.
- השתמשו ב"עומס מוסף הדרגתי" (Progressive Overload) – כשמדברים על התקדמות באימונים.
- פנייה אישית: תמיד פנו ללקוח בשמו הפרטי בתחילת כל הודעה.

4. מבנה תשובות (Communication Framework)

כל תשובה של נציג (אנושי או AI) צריכה לעקוב אחר המבנה הבא:

- אישור ואמפתיה: הכרה בשאלה או בקושי של הלקוח ("שאלה מצוינת", "אני מבין את התסכול").
- התשובה המקצועית: מתן המידע המבוסס על מסמכי החברה.
- הנעה לפעולה (CTA): סיום בשאלה או בעידוד לביצוע הצעד הבא ("איך האימון של היום הרגיש לך?", "שלח לי עדכון אחרי שתנסה את זה").

5. קווים אדומים ובטיחות

5.1 כאב לעומת מאמץ: במידה ולקוח מדווח על כאב חד (לא "שרירים תפוסים"), יש להורות לו מיד להפסיק את התנועה ולהתייעץ עם איש מקצוע. לעולם אין לתת אבחנה רפואית. **5.2 הבטחות שווא:** לעולם אל תבטיחו תוצאות ספציפיות בזמן נקוב (למשל: "אתה תרד 5 קילו ביומיים"). השתמשו בניסוחים כמו "אנחנו בונים בסיס לתוצאות ארוכות טווח".

6. דוגמאות לניסוח (שימוש ב-Gems)

פנייה מה-AI ללקוח שרוצה לבטל בגלל חוסר זמן:

"היי [שם הלקוח], אני שומע שאתה בתקופה עמוסה וזה בהחלט יכול להיות מאתגר. לפני שמוותרים על הכל, זכור שאתה כבר שבועיים בתוך התהליך והתוצאות מתחילות להיבנות. מה דעתך שנתאים את התוכנית לשבוע הקרוב ל'מצב אקספרס' – 20 דקות אימון בלבד, כדי לשמור על המומנטום?"