



engrane digital[®]

PROGRAMACION / WEB / APPS



F.A.Q PARA TU E-COMMERCE

CONTENIDO	PÁG.
¿Qué es una FAQ y cómo diseñar la mejor para tu e-commerce?	2
¿Qué es una FAQ?	3
¿Cómo me puede ayudar una FAQ en mi página web?	3
¿Cómo escribir y organizar tu página FAQ?	8
Módulos de resolución de FAQ's para una tienda PrestaShop	11
Conclusión	12

¿QUÉ ES UNA FAQ Y CÓMO DISEÑAR LA MEJOR PARA TU E-COMMERCE?



¿Has pensado alguna vez en la importancia de tener una buena página FAQ dentro de la web de tu tienda online?

En Engrane Digital tratamos de enseñarte cuales son las opciones que debes considerar antes de cualquier otra acción para que mejores tu negocio online. En esta oportunidad te mostraremos que esta sección de preguntas frecuentes son una excelente forma de proporcionar a los clientes de tu negocio una información rápida

y concisa sobre diversas cuestiones relativas que les surjan antes de realizar su compra.

De esta forma, tus potenciales clientes pueden agilizar sus procesos de compra y mejorar su satisfacción general. Sin embargo, aún hay gente que no sabe qué es una FAQ, por lo que comenzaré este artículo dándote una definición precisa.

¿Qué es una FAQ?

FAQ es la abreviatura de «Frequently Asked Questions» (preguntas frecuentes). Se trata de un documento o sección de una web que tiene una longitud variable y que responde a las preguntas que, con más frecuencia, se realizan de un tema concreto. Lo mejor es que todo el mundo pueda contribuir al contenido de esta FAQ, ya que continuamente vas a ir comprobando cómo se van repitiendo consultas por parte de tus clientes.

¿Cómo me puede ayudar tener una página FAQ en mi web?

Al crear tu tienda online es importante pensar en tener una sección FAQ, que te evitará recibir miles de correos electrónicos y llamadas de clientes que tienen las mismas preguntas. Esta sección te hace tanto ganar tiempo tanto a ti, como a tus visitantes y a tus futuros clientes, haciendo que te anticipes a ese correo o llamada que puedan llegar a hacerte.



Engrane Digital te proporciona 8 Consejos para escribir la página de FAQ para tu E-Commerce:

Estas son algunas de las premisas que deberás tener en cuenta para poder diseñar una página de preguntas frecuentes que resulte realmente útil para tus usuarios:

1. No lo uses como prolongación de la ficha de producto

La primera tarea será proponer unas preguntas y cuestiones que no se encuentren en las fichas de producto de tu tienda. Es esencial escribir un texto específico para un tema: no debes aprovechar este espacio para hacer más descriptivos los productos (para eso ya está su propia ficha). El contenido de tu web,

es lo más importante, ¡no lo pases por alto! Debes responder a preguntas reales con respuestas reales.

2. Sé breve y conciso

Realiza las preguntas de forma simple y concisa. Evita dar demasiados rodeos en las respuestas, que podrían hacer a tus lectores perder el interés por el producto. Además, el hecho de que éstos no comprendan la respuesta podría hacer decantarse por la competencia, al no tener claras las condiciones de la compra.

3. Incluye preguntas reales

No te inventes preguntas falsas o que nunca te hayan formulado. Navega por tu tienda y reflexiona en las preguntas que podrían ponerte sobre los servicios y los productos. Puedes también preguntárselo directamente a tus clientes, amigos o incluso hacer el clásico ejercicio de ponerte en la piel de tu potencial cliente y pensar qué detalles no quedan del todo claro.



4. Aporta claridad y profesionalidad

Debes ser muy breve, pero explicando la solución a esa FAQ o pregunta típica de forma completa, haciendo que se entienda claramente. Es también una forma de confirmar la seriedad y profesionalidad de tu sitio web. Una FAQ debe aportar un valor añadido a tu tienda online, lo cual hará mejorar así la experiencia de usuario de éste.

5. No lo aproveches para promocionarte

Evita usar un lenguaje demasiado promocional, en el que se note que intentas vender tu producto a la desesperada. Es una técnica muy usada por muchas tiendas y, ciertamente, este no será el lugar de contar las ventajas de tus productos, sino de resolver las dudas más típicas.

6. Usa un lenguaje cercano y habla en positivo

Organiza tus párrafos con listas y viñetas, trabaja exhaustivamente el título (que sea relevante y llamativo). Puedes emplear títulos tan cercanos como "Seguro que precisamente te estabas haciendo estas preguntas, ¡qué casualidad!". Pon en negrita las palabras clave y actualiza tu FAQ periódicamente y haz esta página accesible desde cualquier sección, gracias a una navegación funcional.

7. Organiza las preguntas por orden de repetitividad

Te aconsejamos crear un «Top 5» en tu página de FAQ. De este modo, tus visitantes encontrarán sus respuestas más rápidamente. Este orden podrías tomarlo haciendo un simple análisis y recopilación de cuáles son las 5 preguntas que más se han repetido durante este presente año.

8. Facilita que te contacten

No te olvides de indicar en un enlace tu número de teléfono o correo electrónico de contacto y atención al cliente. Esto es muy útil cuando, aun leyendo las preguntas frecuentes, tus clientes no encuentren la duda que tienen. De este modo, ellos siempre sabrán que estás dispuesto a ayudarles.



¿Cómo escribir y organizar tu página FAQ?

Una vez has tenido en cuenta todos estos consejos a la hora de plantearte crear una sección de preguntas frecuentes, deberás organizar esta URL de tu E-Commerce de la siguiente manera:

Responde inmediatamente después de acabar la pregunta

En primer lugar, hazte la pregunta y te respondes justo después. Un problema muy común que presentan las FAQ's es que el usuario debe descender en la lectura de la página para encontrar su pregunta.

Emplea enlaces para evitar el scroll

También puedes poner las preguntas en formato de enlaces hipertexto. Si se hace Clic sobre una pregunta, este enlace te desplazará al lugar de la página donde

está la respuesta. Así, el usuario se evita tener que hacer scroll para buscar la respuesta.

Clasifica tus preguntas por temáticas

Crea una lista, pero ten mucho cuidado de no sobrepasar las 15 ó 20 preguntas, para no resultar así monótono. Piensa también en clasificar tus preguntas por temáticas: entrega, pagos, devoluciones, etc.



Incluye enlaces para más información

Debemos ser conscientes de que existen algunas preguntas, incluso si son frecuentes, que no son fáciles constestar de manera breve y concisa. Éstas podemos tratarlas aparte en un artículo del blog de nuestro eCommerce, de manera más detallada y amplia. Así, podrías incluir un enlace de "más información aquí" en la sección FAQ. De esta forma, ampliarías la respuesta a la pregunta, dejando del todo claro a tu usuario cómo debe proceder o qué debe hacer ante la duda planteada.

Módulos de resolución de FAQ's para una tienda PrestaShop:

Aquí te deajo algunas sugerencias de algunos de los mejores módulos para tu tienda en PrestaShop. Así, podrás implementar una buena página de preguntas frecuentes de manera fácil y rápida:

1. Módulo Frequently Asked Questions (FAQ) page

El módulo "Frequently Asked Questions" te permitirá mostrar esta página de una manera personalizada y alineada con el diseño de tu tienda. Además, podrás actualizarla cuando quieras e incluir más preguntas y respuestas cuando gustes y tengas la necesidad, así como optimizar todos los aspectos SEO que desees, como el título, elegir la URL, etc.

2. Módulo Frequently asked questions - FAQ

Este original complemento para tu eCommerce incorpora una atractiva configuración por bloques para tu página de preguntas frecuentes. Con este módulo FAQ podrás además incluir una sección al pie de tus contenidos, donde en todo momento tener informados a tus visitantes de esas preguntas que siempre surgen. Se trata de un módulo totalmente compatible con versiones 1.7 de PrestaShop.

3. Módulo Preguntas Frecuentes Avanzadas

Como si de un blog se tratara, el módulo "Preguntas Frecuentes Avanzadas" permite a los visitantes de tu página FAQ calificar las respuestas que les has dado con un "me gusta" (o "no me gusta"). Además, te podrán dar una puntuación en forma de estrellas. Este feedback te dará una impresión de la calidad de tus respuestas, para poder modificar las que no solucionen sus dudas.



Conclusión

Cuando vayas a realizar la estructura de las preguntas frecuentes de tu público objetivo, no importa cómo presentes tu FAQ, lo más importante es ser operacional y resolutivo. En definitiva, deberás mantener actualizada tu página de FAQ's y responder en no más de 2 líneas a aquellas dudas que frenen la compra de productos por parte de tus visitantes para que se note de manera sencilla la información que desean consultar.

Es de suma importancia que tomes cada consejo aquí en esta guía expuestos para que formules tus FAQs de manera correcta atacando todos los puntos de interés que tu público objetivo pueda considerar, Engrane Digital desea que tenga tu tienda online lo más optimizada posible y es por ello que resumen de manera tan simple este importante punto que no puedes obviar ni mucho menos tomar a la ligera.

Engrane Digital

Guadalajara, Jalisco
Fontaneros 779, Jardines de la paz
Teléfono
(33)44 4499 33
contactogdl@engranedigital.com

Sucursal

Monterrey, NL
Díaz Ordaz 140 torre 2 Piso 20, Santa María
Teléfono
(81) 8865-4311
contactomty@engranedigital.com

Engrane digital S. de R.L. de C.V. © 2012 Todos los
derechos reservados