Vanliga frågor-sida som avlastar kundtjänsten

En sida med vanliga frågor samlar svar på det kunderna oftast undrar. Den sparar tid för både kunden och företaget, och den kan också hjälpa hemsidan att synas i sökmotorer.

Samla de riktiga frågorna

Utgå från frågor som kunder faktiskt ställer i telefon, mejl och vid möten. Be gärna kollegor att notera vanliga frågor under några veckor.

Korta och tydliga svar

Svara direkt på frågan i första meningen och utveckla sedan vid behov. Undvik långa resonemang.

Gruppera

Om det finns många frågor, gruppera dem efter ämne, till exempel beställning, leverans och betalning.

Länka vidare

Länka från svaren till sidor där kunden kan läsa mer eller ta nästa steg.

Sökbarhet

Formulera frågorna som kunderna själva skulle formulera dem. Det ökar chansen att sidan syns när någon söker på frågan.

Uppdatera

Lägg till nya frågor när de dyker upp och ta bort sådana som inte längre är aktuella.

Kontakt

Avsluta med en tydlig väg till kontakt för den som inte hittade svaret.



Använd frågorna i andra kanaler

Svaren på vanliga frågor kan *köpa hemsida pris* också användas i mejlsvar, i sociala medier och i nyhetsbrev. Det gör att kunderna får samma information överallt.

Mät vilka frågor som läses

Med ett statistikverktyg kan du se hur många som besöker vanliga frågor-sidan och, beroende på hur sidan är byggd, vilka frågor som öppnas mest. Det ger en bild av vad kunderna undrar över. Om en fråga läses mycket

kan det vara ett tecken på att informationen borde finnas tydligare på andra sidor också, till exempel på tjänstesidan eller i kassan. Om kunderna fortfarande ringer om samma sak trots att svaret finns på sidan, kan svaret behöva formuleras tydligare eller placeras där det syns bättre.

Uppdatera sidan när du ser nya mönster i frågorna.

Små förbättringar som görs regelbundet ger ofta störst effekt över tid.

Sammanfattning

En bra vanliga frågor-sida bygger på riktiga frågor, ger korta svar, är grupperad och uppdateras regelbundet. Den avlastar kundtjänsten och hjälper kunderna.

Köpa Hemsida hjälper småföretag som ska beställa en ny hemsida. Här hittar du guider om domän, webbhotell, design och sökmotorer.