

Pagina delle FAQ = segnale stradale di pericolo buche

Di [Jeff Sexton](#)

Articolo originale: **FAQ Page = A Sign Warning Drivers of Potholes**

www.grokdotcom.com/2009/08/18/faq-page-sign-warning-drivers-of-pothole/

18 agosto 2009



Pensateci: se tali domande sono veramente frequenti, perché diavolo non è il testo regolare della pagina a rispondere alle domande dei visitatori?

Le domande senza risposta trattengono i visitatori dall'acquistare (o comunque convertire). questa non è teoria, è un dato di fatto!

Allora perché, perché mai, permettete intenzionalmente alla vostra pagina persuasiva di ignorare una domanda frequente? Perché dovrete accontentarvi di nascondere le risposte alle domande dei clienti potenziali, in una pagina di FAQ? State cercando di eliminare tutti i clienti, eccetto quelli più determinati?

Anche se a sostegno di questo non ho (ancora) i numeri sperimentali confermati, il senso comune ci dice che per ogni cliente disposto a cercare una risposta su una pagina di FAQ, ce ne sono decine di altri che semplicemente rinunciano all'acquisto o cercano la risposta dai vostri concorrenti.

Così invece di erigere un segnale che dice: "Attenzione pericolo, lacuna persuasiva, si prega di girare intorno a questa buca visitando la nostra pagina delle FAQ" e sperare che i vostri visitatori siano abbastanza motivati e svegli da navigare per un percorso alternativo, perché invece non risolvere semplicemente le lacune persuasive della vostra pagina? Ecco come fare:

Se attualmente disponete di una pagina di FAQ, ecco cosa fare e cosa controllare:

- 1) Determinate, dove è più probabile che i visitatori accedano alla pagina delle FAQ. Guardate le vostre statistiche di accesso per vedere in che punto del loro processo di visita (o di acquisto) si trovano i visitatori, quando tentano di guardare le FAQ. Lo fanno nelle prime fasi del processo o più avanti come ultima risorsa?
- 2) Afferrate il senso del contesto, andando a quelle pagine FAQ di accesso identificate. Non siete solo interessati alle domande in se stesse, ma al contesto in cui vengono fatte, in modo da osservare la pagina dalla prospettiva del perché i visitatori dovrebbero andare in quella pagina. Si fa notare che in questa ricerca, una analisi basata su un personaggio o uno scenario è di aiuto.
- 3) Andate alla vostra pagina di FAQ e pensate alle preoccupazioni emotive dietro alle domande. Ecco alcuni esempi tratti da pagine FAQ reali, con le preoccupazioni emotive, che probabilmente stanno alla base di tali domande:

- potremo contattare l'istruttore per porre domande durante il corso on-line ____? Traduzione: "Quanto è interattivo questo corso; quanto è migliore rispetto al comprare semplicemente un libro o un corso su CD del tipo fai-da-te?" Andando un passo più a fondo: "Ho paura di non poter avere il sostegno di cui ho effettivamente bisogno per migliorare il mio livello di conoscenza; come puoi rassicurarmi sul fatto che il corso mi aiuterà dandomi una spinta determinante, anziché essere una risorsa inutilizzata che mi renderà depresso a causa del mio livello limitato?"
- Quanto tempo dura un [oggetto per la casa] durevole? Traduzione: "stai chiedendo un supplemento di prezzo e ti presenti come l'ultimo ____, di cui avrò mai bisogno, ma che tipo di prove hai (o dati storici)? Esattamente quanto tempo durerà una di queste cose?"
- Come faccio a sapere che il mio ____ funziona correttamente? Traduzione 1: "Mi hai venduto i vantaggi teorici di questo ____ del cavolo, ma mi sento ancora come se fossi stato fregato; allora come posso assicurarmi che il dispositivo fa effettivamente ciò che si dice, prima che scadano i miei 30 giorni di rimborso garantito?" Traduzione 2: "So che questo è fondamentale per fare in modo che il mio ____ non muoia di morte prematura, così come posso rassicurarmi che non sto rompendo il mio ____ nuovo di zecca e costosissimo?"
- Quali sono le vostre politiche di restituzione / cambio / garanzia? Traduzione: "Ehi, idioti, eravate troppo stupidi per inserire un qualsiasi elemento di 'rassicurazione della decisione' vicino al vostro pulsante di acquisto (o 'Aggiungi al carrello'), ma io non vi darò i miei soldi senza sapere prima questa cosa".
- Cosa la distingue da altre ____? Traduzione: "Qualcuno mi ha detto di darvi un'occhiata, ma finora non sono impressionato; o non vi rendete conto di come mi rendete difficile capire cosa fate e perché dovrei fare affari con voi, oppure semplicemente fate schifo; allora quale delle due?"
- Che tipo di cura / pulizia / manutenzione richiede ____? Traduzione: quanto è compatibile con la mia vita? Dovrò prendermi cura di questa cosa come di un bambino? Può sopportare i normali urti e colpi della vita quotidiana, senza cadere a pezzi? Fra 6 mesi o 2 anni, ripenserò a questo acquisto come ad uno spreco?

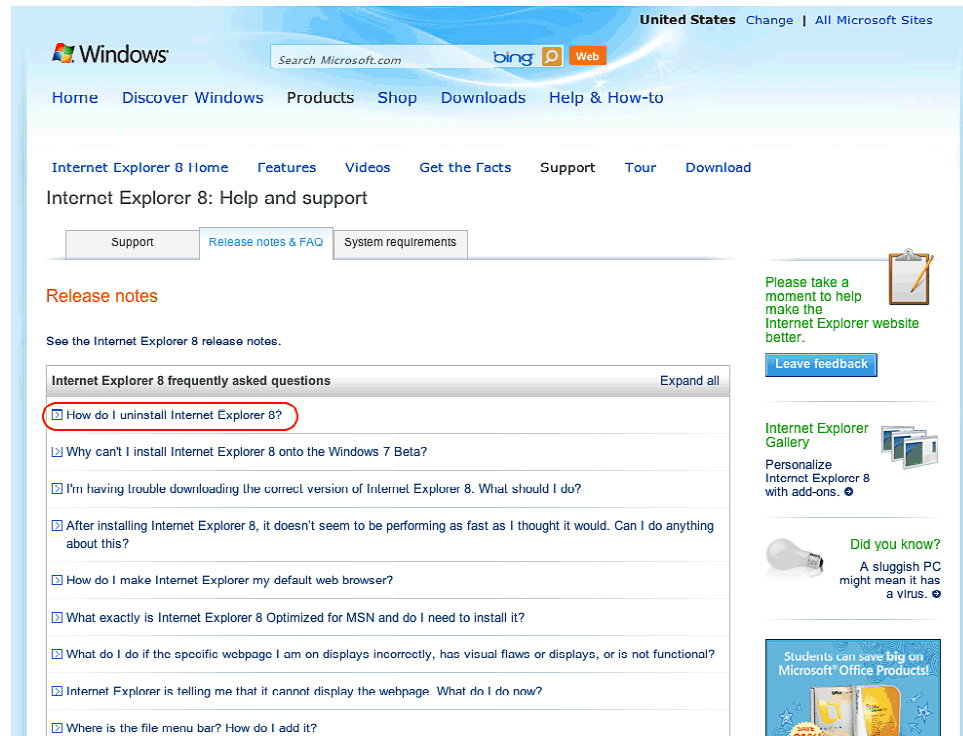
4) Se disponete di una chat-line dal vivo o se pubblicate un numero di telefono, passate al pettine i record o chiedete al vostro rappresentante del servizio clienti le domande che fa la gente e dove si trovano sul sito quando attivano il servizio di chat o di chiamata telefonica. Una volta che avete l'elenco delle domande spremute dalla Live Chat e dalle trascrizioni telefoniche, ripetete il processo utilizzato al punto 3, esaminando le emozioni e le preoccupazioni dietro la domanda. Quei risultati in che modo differiscono dalle FAQ?

5) Rispondete alle preoccupazioni di fondo o alle domande, all'interno della vostra pagina; non dovete necessariamente farlo con il testo, per esempio immagini, testimonianze, video, recensioni degli utenti ed altri elementi del sito possono anch'essi rispondere a queste preoccupazioni, ma in ogni caso assicuratevi che le domande abbiano delle risposte.

Vi sono scuse per avere una FAQ?

Beh sì. A volte, quando si ha veramente bisogno di un archivio della conoscenza, ma non si vuole chiamarlo così, o quando si vuole che l'esperto del vostro pubblico si senta più a suo agio nel fare domande non-frequenti, allora una pagina di FAQ può funzionare. Solamente abbiate cura di fornire sempre i link alle pagine di vendita da dentro le vostre risposte FAQ. Una volta che avete risposto alla domanda del visitatore, spostatelo indietro sul percorso persuasivo.

Ah, e a volte ci sono alcune Q & A (domande e risposte) che si potrebbe in realtà voler nascondere, come nelle FAQ di Microsoft Internet Explorer 8; fate caso alla prima domanda ;)



United States Change | All Microsoft Sites

Windows Search Microsoft.com bing Web

Home Discover Windows Products Shop Downloads Help & How-to

Internet Explorer 8 Home Features Videos Get the Facts Support Tour Download

Internet Explorer 8: Help and support

Support Release notes & FAQ System requirements

Release notes

See the Internet Explorer 8 release notes.

Internet Explorer 8 frequently asked questions Expand all

- How do I uninstall Internet Explorer 8?
- Why can't I install Internet Explorer 8 onto the Windows 7 Beta?
- I'm having trouble downloading the correct version of Internet Explorer 8. What should I do?
- After installing Internet Explorer 8, it doesn't seem to be performing as fast as I thought it would. Can I do anything about this?
- How do I make Internet Explorer my default web browser?
- What exactly is Internet Explorer 8 Optimized for MSN and do I need to install it?
- What do I do if the specific webpage I am on displays incorrectly, has visual flaws or displays, or is not functional?
- Internet Explorer is telling me that it cannot display the webpage. What do I do now?
- Where is the file menu bar? How do I add it?

Please take a moment to help make the Internet Explorer website better. Leave feedback

Internet Explorer Gallery Personalize Internet Explorer 8 with add-ons.

Did you know? A sluggish PC might mean it has a virus.

Students can save big on Microsoft® Office Products!

Ma seriamente, rendetevi conto che una FAQ è fondamentalmente un cassetto per il ciarpame; state ammucciando lì roba perché non avete avuto il tempo di trovare un posto adeguato. Vi rendete conto che questa domanda può venire fuori, ma non avete capito da dove sia uscita. Fate il duro lavoro di scoprire il contesto e l'emozione dietro la domanda e trovare un posto migliore per la risposta entro la vostra pagina diventerà relativamente facile.

Jeff Sexton

Traduzione di **Marco Dini**

Immagine

Autore **frobroy**

Immagine originale: <http://www.flickr.com/photos/frobroy/3372577373/>

Licenza d'uso CreativeCommons: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/deed.it>