**公平价网站体验报告**

体验人：王万新

体验时间：2013年9月7日星期六

体验浏览器：360浏览器6.2版

1. **感官体验**

1. 设计风格：

我们的首页风格类似于百度，简单、明了这样让用户一进入我们网站就知道我们叫什么，我们能做什么，他们在我们的网站上能获取什么，具有很好的引导性。但是我们必须要明确我们的客户群体，并针对我们的目标客户的审美喜好进行分析，从而确定我们网站的UI风格。

2. 网站LOGO：

我们的网站暂时还没有LOGO，打开网页之后用户能看到较为醒目的网站名称“公平价”，但仅仅是网站名显然不足以让对我们不了解的客户在第一时间对我们有初步印象，所以我们需要一个像百度的“狗爪印”那样的LOGO让客户只要在其他地方看到类似我们LOGO的想象就能联想到我们公平价。

 3. 页面速度：

现在我们的网站还没有正式推广，能很快速的进入网页。但可以想象的到让我们的网站开始正式推广之后会有怎样的浏览量，所以我需要我们技术部门在条件允许的情况下进行一定的压力测试，来确保我们的网站在大量浏览的情况下依然能快速的打开网页。

 4. 页面布局：

我们的网站页面布局还是相对较为合理的，图文并茂，这些是我们做的还不错的地方，但希望我们的图表能做的更精细更美观，可以让用户看到的不仅仅只是数据而已。

在以后的页面布局中我希望技术部门能多于营销部门沟通，把网站的布局与营销目标相结合，将目标客户最感兴趣的，最具有销售力的信息放置在最重要的位置。

 5. 页面色彩：

我们的网页色彩相对较为明亮、素雅这样给人的感觉干净、简洁，并且也能很好的衬托图片，但我希望能在图片与底色之间有一个过渡，能减缓用户的视觉疲劳以确保浏览者的浏览舒适度。

6. 页面导航：

我认为我们在页面导航这一块做的很稀烂，进去就不知道怎么出去，或者说深度进入网站就没法回到我在想去的地方，这一块需要技术部门加以改进。（初步建议页面导航可以参考苹果网页的页面导航）

7. 页面大小：

关于页面大小和者浏览器兼容问题因条件有限还没有测试，暂时不做报告。

8. 图片展示：

我们网站搜索到的图片质量审核不过关，有些图片比例不协调，图片也不清晰，并且还有些图片与用户实际想搜索的图片名不副实，这些都是很大的问题，需要技术部门加以改进。

9. 图标使用：

使用公平价的网站没有发现任何图标，我不知道这是决策上的原因还是技术上的疏忽，但我任务图标有时候能更好的帮助一些理解能力不强的客户去使用和体验我们的网站，这一块希望能有所改进。

 10. 背景音乐：

我在浏览一些网站的时候有的网站会有背景音乐，我觉得这 是一个不错的创意，希望我们能在这方面做些改进。

**二、交互体验：**

1. 会员申请：

我们网站对于会员申请以及注册这一块做的很失败，注册的时候没有任何的提示，注册完之后没有任何的提示就直接跳转到首页，我不知道我作为网站会员有哪些权利及义务，我也感受不到注册成网站会员自后有哪些好处与优惠。这一部分希望能尽快加以改进。

2. 会员注册：

会员注册的时候只是有简单的几项资料需要输入，这一点很好，简洁方便，很快就能成为会员使用我们的网站，在我们的网站上发布消息。但是我们的网站没有要求会员在发布消息之前先完善会员信息，也没有对会员信息进行任何身份确认，我认为这是一种很不负责任的行为，希望技术部门能在这一块加以改进。

3. 表单填写：

经体验会员可以在网站上随意发布信息，这一点很方便，但是我们的网站对于会员用户发的信息没有最基本的常规核实，那样用户可以在我们的网站上随意发布虚假消息，这对我们的网站来说是非常危险的，建议技术部门对着一块加以改进。

4. 表单提交：

会员在提交二手车之后就直接跳转到发布历史页面，我觉得这样设计很不人性化，我发布消息之后，第一时间想看的是我发布的消息显示效果怎么样，发布的消息在所有消息中的排位如何，是否突出显眼（为以后排位收费做铺垫）而不是简单的回到历史页面。并且建议在提交之前建议安排先输入验证码，以防止不良灌水软件陷害。

5. 点击提示：

我认为点击浏览过的信息颜色需要显示为不同的颜色，以区分于未阅读内容，避免重复阅读，我们的网站还需要改进。

6. 在线问答：

建议添加一个智能在线问答的功能，用于解决客户在使用中提出的任何问题，要求后台显示有新提问以确保回复及时。这样客户在使用中发生任何问题，都可随时提供反馈意见。

7. 在线调查：

建议添加对客户关注的问题设置调查，并显示调查结果，提高客户的参与度，这样也方便与营销部门统计用于需求。

 8. 显示路径：

我们虽然有路径显示功能，但这个功能做的还不够完善，只能显示而不能回到上一个页面，需要加以改进。

**三、浏览体验**

1. 内容的丰富性：

在搜索一些稀少车辆的时候会出现，本网站没有该信息的提示，然后下面就什么都没有了，建议客户在搜索本网站没有的信息的时候不但会出现提示，同时也会出现客户想搜索的同类型信息，让用户继续浏览而不是关闭网页，要让搜索变得更人性化。

2. 信息的更新频率：

我们网站需要确保稳定的更新频率，以吸引客户的经常浏览。

3. 新文章的标记：

建议对于新发布或新收集到的信息提供不同的标识如（new），以吸引浏览者查看。

4. 精彩内容的推荐：

对于一些很好的车源或者信息建议采用不同的标识用于推荐，吸引浏览者浏览。

5. 相关内容的推荐：

建议在客户浏览消息的左右侧或下部，提供相关内容推荐，吸引浏览者浏览。

6. 收藏夹的设置：

建议为会员设置收藏夹，对于喜爱的产品或信息，可进行收藏及在浏览。

7. 信息的搜索：

建议在页面的醒目位置，提供信息搜索框，便于客户随时查找所需信息内容。

8. 语言版本：

建议添加语言版本功能为面向不同国家的客户提供不同语言的浏览版本。

9. 快速通道：

建议添加有效的快捷通道为有明确目的的客户提供快速的入口。

**四、情感体验**

1. 会员交流：

建议添加会员交流的区域以提供便利让会员之间相互交流功能（如论坛等），增进会员感情及会员对网站的忠诚度。

2. 售后反馈：

建议在网络后台建立对消费用户定期售后的反馈跟踪服务平台，以提高客户满意度。

 3. 会员优惠：

建议定期举办会员优惠活动，让会员感觉到实实在在的利益。

4. 会员活动：

建议定期举办网上及网下会员活动，以会员对公司的忠诚度及公司的知名度。

5. 专家答疑：

建议为客户提供专家答疑平台，解决用户在买车或卖车中遇到的任何问题，以提高品牌质量。

6. 邮件短信问候：

建议针对不同客户，为客户定期提供邮件、短信问候等服务，以增进与客户间感情。

**五、信任体验**

1. 公司介绍：

我们在网站上要有完整的公司信息，包括公司规模、发展状况、公司资质、获得认证等，让客户充分的了解我们、相信我们。

2. 文章来源：

搜索来的网络信息应备注信息来源，避免纠纷。

3. 联系方式：

建议修改网站底部的“联系我们”，应添加准确有效的地址、电话等联系方式，便于用户查找而非仅仅只有两个不知道干什么用的邮箱。

4. 服务热线：

建议添加服务热线，并且将公司的服务热线列在醒目的地方，便于客户有需要可以随时拨打。

5. 法律声明：

我们应当在网站末端详细说明我们网站的法律条款及责任义务，以免用户使用我们的网站召到欺骗而让我们企业陷入不必要的纠纷中。

6. 帮助中心：

建议修改我们网站末端的“帮助中心”应该让它更完善需要有实质性的能帮助客户的东西而不是虚有其表。