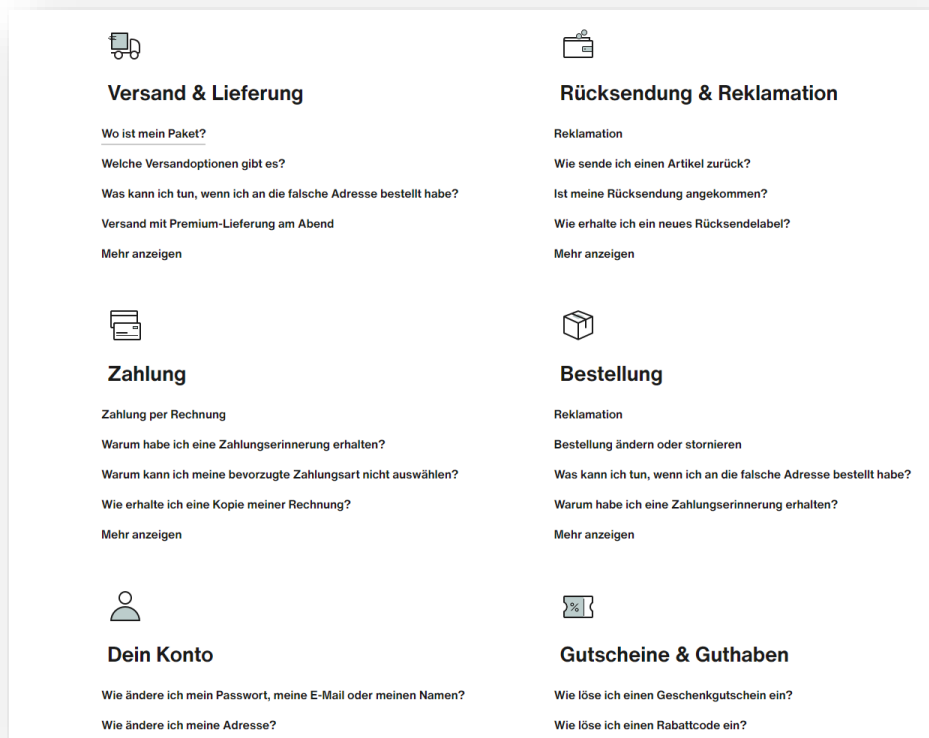


FAQ

Frequently Asked Questions (kurz: FAQ, deutsch: Häufigste Fragen) sind eine gute Möglichkeit, um den Besuchern häufig auftretende Fragen vorab zu beantworten, ohne dass sie den Kundenservice anrufen müssen. Hierzu werden die wichtigsten Fragen zum Onlineangebot in einer Liste zusammengetragen und beantwortet. Damit diese dem Nutzer aber wirklich weiterhelfen, sollten einige Aspekte beachtet werden:

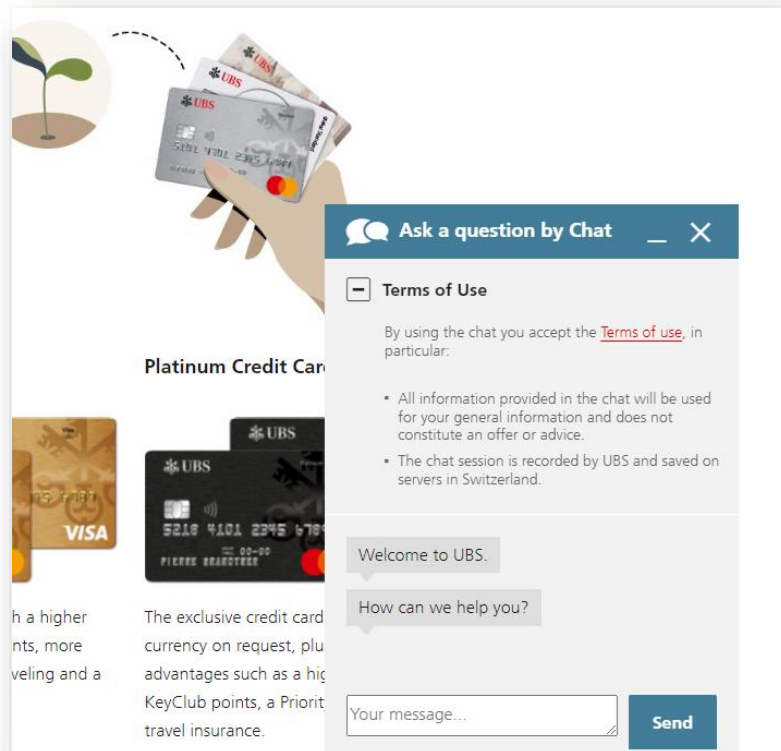
- Beschränkung auf die wichtigsten Fragen und Antworten statt Nennung aller möglichen Fragen, die entstehen könnten
- bei vielen Fragen Einführung einer Kategorisierung (z. B. Fragen zur Bestellung, Zahlung, Versand, Rückgabe, Datensicherheit etc.)
- Sicherstellung der Lesbarkeit durch Formulierung, Formatierung, ausklappbare Antworten, Einbau von Quer Verlinkungen, Bilder
- Öffnen der FAQ in einem Layer, ohne die eigentliche Seite zu schließen (keine Unterbrechung des Bestellprozesses bei auftauchenden Fragen)

Vorbildlich gestaltet hat beispielsweise Zalando seinen FAQ-Bereich. Der Anbieter hat sich auf die wenigen wichtigsten Fragen beschränkt und diese mit anschaulichen Grafiken aufgelockert. Für detailliertere Fragen kann der User in der linken Navigation die FAQ-Kategorien anwählen. Zusätzlich sind Kontaktdaten angegeben, für den Fall, dass eine spezielle Frage nicht durch die FAQ beantwortet wird.



Live Chat

In immer mehr Onlineshops gibt es die Möglichkeit, die Servicemitarbeiter in Echtzeit per Live Chat zu kontaktieren. Ähnlich wie bei Instant Messengern kommunizieren der Besucher und ein Servicemitarbeiter mittels kurzer Nachrichten. Live Chats ermöglichen eine schnelle Problemlösung, ohne dass der Kunde eine Telefon-Warteschleife akzeptieren muss.



Rückrufbitte

Immer mehr Onlineshops und Dienstleister bieten die Möglichkeit einer Rückrufbitte an. Der Besucher kann angeben, wann er zu welchem Thema und unter welcher Rufnummer vom Service angerufen werden möchte. Dies erspart ihm die lange Warteschleife in überlasteten Servicehotlines.

Free call-back service

Please fill out the information below and we will call you back at your desired date and time.

Arrange a call-back


Call back day: *


My phone no.: *

Title: * ☐ Mrs./Ms.
☐ Mr.

First name: *

Last name: *

Email: * 

 Data privacy notice

I have read and understood the above legal note and data privacy policy.
