

FAQ是客户常见的问题，设计的问题和解答都必须是客户经常问到和遇到的。为保证FAQ的有效性，首先要经常更新问题，回答客户提出的一些热点问题；其次是问题要短小精悍，对于提问频率高的常见的简单问题，不宜用很长的文本文件，这样会浪费客户在线时间。而对于一些重要问题应在保证精准的前提下尽可能简短。为保证方便客户使用，首先FAQ应该提供搜索功能，客户通过输入关键字可以直接找到有关问题；其次是问题较多时，可以采用分层目录式的结构组织问题的解答，但目录层次不能太多，最好不要超过四层；第三是将客户最经常提问的问题放到前面，对于其他问题可以按照一定规律排列，常用方法是按字典顺序排列；第四对于一些复杂问题，可以在问题之间设计链接，便于方便地找到相关问题的答案。