Chatt på hemsidan: för- och nackdelar

En chatt på hemsidan gör att besökare kan ställa frågor direkt. Det kan ge fler kontakter, men kräver att någon svarar.

Fördelar

Besökare får snabba svar, och du kan fånga upp kunder som annars hade lämnat.

Nackdelar

Om ingen svarar blir besökaren besviken. En chatt kan också göra hemsidan långsammare.

Öppettider

Visa när chatten är bemannad och erbjud alternativ, till exempel formulär, när den inte är det.

Automatiska svar

Automatiska svar kan hjälpa med vanliga frågor, men ska vara tydligt markerade.

Personuppgifter

Chattar hanterar personuppgifter. Informera om det.

Placering

Chattknappen brukar placeras i ett hörn av skärmen. Se till att den inte täcker viktigt innehåll eller andra knappar, särskilt på mobilen. Den ska synas men inte störa.

Spara samtalen

Chattsamtal kan ge värdefull information om vad kunderna undrar över. Gå igenom dem ibland och använd frågorna för att förbättra texterna på hemsidan och vanliga frågor-sidan. Tänk på att samtal som innehåller personuppgifter inte ska sparas längre än nödvändigt.



Svarstid

Om du har en chatt, försök svara inom några minuter. En chatt där svaret dröjer i timmar fungerar sämre än ett formulär med tydlig svarstid.

Prova

Testa chatten under en period och se om den ger fler kontakter. Om den inte används kan den tas bort.

Alternativ

Ett klickbart telefonnummer och ett enkelt formulär kan ibland ge lika mycket.

Chattrobotar

Vissa hemsidor använder chattrobotar som svarar automatiskt på vanliga frågor. De kan vara ett bra komplement när ingen är tillgänglig, till exempel på kvällar och helger. Men en chattrobot som inte förstår frågorna eller ger felaktiga svar kan irritera besökarna mer än den hjälper. Om du använder en, se till att kopa hemsida support den är tydligt markerad som automatisk, att den ger korrekta svar och att besökaren lätt kan komma vidare till en människa eller ett formulär. Gå igenom samtalen regelbundet och förbättra svaren där roboten inte räcker till.

En människa ska alltid finnas nära till hands.

Dokumentera gärna vad som har gjorts, så blir nästa steg enklare att planera.

Sammanfattning

En chatt kan ge fler kontakter om den bemannas. Visa öppettider, erbjud alternativ och informera om personuppgifter.

kopahemsida.nu hjälper företag som vill köpa hemsida. Läs om kravspecifikation, offerter och lansering.