

What the FAQ?

Ok. Je bent er ondertussen al van overtuigd dat je op je website een pagina nodig hebt met veelgestelde vragen. Je hebt al een reeks tips om er mee te beginnen. En je weet waarop je moet letten. Maar zelfs als je inspiratie zoekt in de FAQ van concurrenten, kan het nog altijd moeilijk zijn ...

Hoe formuleer je de juiste antwoorden op de juiste vragen? We geven je voorbeelden van goede FAQ's die voor elke webshop relevant zijn. Ga je met deze vragen en antwoorden aan de slag en pas je ze aan met de juiste info van jouw webshop? Dan heb je een goede basis om mee te starten.

Hoe ga je te werk?

- 1 Bepaal je vragen**
Bepaal welke vragen er zeker in jouw FAQ moeten staan.
- 2 Organiseer je FAQ**
Creëer een duidelijke en overzichtelijke structuur in je FAQ en maak je antwoorden kort en bondig, maar wel volledig.
- 3 Zorg dat je FAQ makkelijk te vinden is op je webshop**
Zorg ervoor dat mensen je FAQ makkelijk vinden, om het even waar ze zijn op je webshop. Zorg er ook voor dat ze achteraf even makkelijk terug in je webshop geraken.
- 4 Update op tijd**
Merk je op dat er nieuwe vragen regelmatig terugkeren? Voeg ze dan toe.

Gebruik deze vragen als basis voor de FAQ van je webshop

Inspiratie voor mogelijke antwoorden krijg je er van ons gratis en voor niets bij.

PRODUCTEN EN DIENSTEN

• Hebben jullie een showroom of een fysieke winkel?

Ja, fijn dat je nieuwsgierig bent. Al onze producten kan je ook vinden in onze fysieke winkel in [VOLLEDIG ADRES, met hyperlink naar Google Maps]. Mogen we je binnenkort eens verwelkomen?

of

Nee, helaas hebben wij geen fysieke winkel waar we je kunnen ontvangen. Wel vind je bij onze producten een zeer gedetailleerde productbeschrijving en verschillende foto's. Zo kan je alle specificaties goed controleren en ontdekken hoe het product eruitziet. Heb je nog bijkomende vragen over onze producten? Aarzel dan zeker niet om persoonlijk [contact](#) op te nemen.

• Wanneer is mijn product weer op voorraad?

Deze vraag hoort eigenlijk niet echt thuis in een FAQ. Is iemand op zoek naar een specifiek product dat niet meer op voorraad is? Dan komt hij meestal niet bij je FAQ's terecht. In dit geval plaats je beter een melding bij het product. Wat je ook kan doen, is een pop-up laten verschijnen waarin de klant zijn e-mailadres kan invullen. Als het product weer op voorraad is, stuur je hem gewoon een herinnering.

• Kan ik online een cadeaubon kopen?

Ja hoor, dat kan zeker. Bij onze producten vind je cadeaubonnen van € 25, € 50, € 100 en € 150.

Deze kan je gewoon in je winkelkarretje laden en online afrekenen zoals onze andere producten. Wil je een cadeaubon van een andere waarde? Stuur dan een mailtje naar [e-mailadres]. Dan brengen we dit voor jou in orde.

- **Gebruiken jullie ecologische materialen?**

Ja, bij [ons bedrijf] gebruiken we zoveel mogelijk duurzame en herbruikbare materialen. Daarnaast proberen we onze klanten ook aan te moedigen om hun steentje bij te dragen. Dat doen ze als ze hun pakket niet aan huis laten leveren, maar het ophalen in een Afhaalpunt.

of

Ja, wij houden zeker rekening met het milieu. Hoewel we weten dat sommige van onze materialen niet 100 % recycleerbaar zijn, streven we ernaar zoveel mogelijk duurzame materialen te gebruiken. Daarnaast stort ons bedrijf ook jaarlijks [klein procent van de winst] aan een [milieuorganisatie/ecologisch project].

LEVERING EN RETOUR

- **Is mijn levering gratis?**

Ja, de levering is volledig gratis. [Ons bedrijf] neemt de leveringskosten volledig voor zijn rekening.

of

Ja, leveringen vanaf [€ 80] zijn gratis. [Ons bedrijf] neemt dan de leveringskosten volledig voor zijn rekening. Onder de [€ 80] kunnen we helaas geen gratis levering aanbieden en betaal je [€ 4,99] om je pakje te laten leveren.

of

Nee, helaas kunnen wij geen gratis leveringen aanbieden. De leverkost bedraagt bij ons [€ 3.99]. Wel garanderen we dat jouw pakje [2] werkdagen na bestelling bij jou is.

- **Kan ik mijn bestelling terugsturen?**

Ja, dit is geen enkel probleem. Als je niet tevreden bent met je bestelling kan je deze nog [30 dagen] na ontvangst naar ons terugsturen.

- **Moet ik betalen om mijn bestelling terug te sturen?**

Nee, bij [naam bedrijf] bieden we je de mogelijkheid om je bestelling gratis terug te sturen. Wel willen we je dit meegeven: wanneer je jouw bestelling niet retourneert, ontvang je na [30 dagen] van ons automatisch een kortingscode van [10 %] op je volgende aankoop. We belonen je dus wel als je je bestelling niet terugstuurt.

of

Ja, jammer genoeg kunnen wij de kosten voor de retour niet op ons nemen. Als je ons de producten – in goede staat – binnen de [30 dagen] terugstuurt, zorgen wij binnen de 14 dagen na ontvangst voor een terugbetaling van de volledige som, verminderd met de leveringskost van [€ 4.99]. Is er een probleem met je product of is je product beschadigd? Neem dan contact op met onze klantendienst via [telefoonnummer] of [e-mailadres]. Dan zoeken we samen naar een oplossing.

- **Hoe kan ik mijn bestelling terugsturen?**

Om je bestelling terug te sturen, stuur je een mailtje naar [e-mailadres]. Wij sturen jou dan het retourlabel binnen de [2] werkdagen. Print het retourlabel uit, steek de producten terug in de verpakking en kleef het label op de verpakking om je bestelling terug te sturen.

of

Bij de levering van je bestelling vind je het retourlabel al terug in de doos. Wil je je bestelling terugsturen? Kleef dan simpelweg het meegestuurde retourlabel op de verpakking en stuur je bestelling terug.

of

Om je bestelling terug te sturen vul je [dit formulier](#) in. We weten graag waarom je jouw product terugstuurt, zodat we dit in de toekomst kunnen vermijden. Zodra we het formulier van jou ontvangen hebben, krijg je binnen de [2] werkdagen een retourlabel opgestuurd. Print dit uit, steek de producten terug in de doos en kleef het label op de verpakking om je bestelling terug te sturen.

- **Kan ik mijn bestelling nog annuleren?**

Ja, zolang je bestelling nog niet verzonden is, kan je deze nog annuleren. Neem contact op met ons via [telefoonnummer].

Als jouw bestelling al is klaargezet voor verzending of al onderweg is, kunnen wij deze helaas niet meer annuleren. Je kan het product weigeren aan de deur, zodat de bestelling wordt teruggestuurd of je kan de bestelling ook aannemen en terugsturen. Lees [hier](#) hoe je jouw product kan terugsturen.

- **Kan ik mijn bestelling nog wijzigen?**

Ja, zolang je bestelling nog niet verzonden is, kan je deze nog wijzigen. Neem contact op met ons via [telefoonnummer].

Als jouw bestelling al is klaargezet voor verzending of al onderweg is, kunnen wij deze helaas niet meer aanpassen. Je kan het product weigeren aan de deur, zodat de bestelling wordt teruggestuurd of je kan de bestelling ook aannemen en terugsturen en een ander product bestellen. Lees [hier](#) hoe je jouw product kan terugsturen.

- **Aan welke landen leveren jullie?**

[Ons bedrijf] levert in [10] verschillende landen in [Europa]. Je kan bij ons bestellen vanuit [opsomming landen].

- **Hoe bestel ik bij jullie?**

Een bestelling doen is simpel en zo gebeurd.

1. Ga naar onze [shop](#) en zoek het product dat jij wil bestellen.
2. Geef aan hoeveel keer je het product wil bestellen en klik op de knop [toevoegen aan winkelmandje].
3. Ga naar je winkelmandje en klik op [afrekenen/betalen].
4. Kies je favoriete betaalmethode en reken af.

Je ontvangt een bevestigingsmail met je betalingsbewijs en een link om je bestelling te volgen.

- **Kan ik mijn bestelling ook afhalen?**

Ja, dit is zeker ook mogelijk. Selecteer tijdens het bestellen de optie [afhalen in de winkel] in plaats van "thuislevering" of "levering in een postpunt". Je kan dan met je bevestigingsmail je bestelling ophalen in de winkel in [volledig adres winkel].

of

Nee, helaas is dit niet mogelijk. We hebben geen fysieke winkel waar we jou kunnen ontvangen. Ben je niet thuis? Dan kan je het pakje ook steeds in een [postpunt of pakjesautomaat] laten leveren.

- **Hoe snel heb ik mijn bestelling in huis?**

Wij streven ernaar je bestelling steeds binnen de [2] werkdagen bij jou te hebben. Via de track & tracecode die je ontvangt in je bevestigingsmail kan je je bestelling nauwkeurig in de gaten houden.

BESTELLINGEN

- **Hoe lang heb ik garantie op mijn bestelling?**

De garantietermijn verschilt van product tot product en ook de garantietermijnen van de verschillende onderdelen van een specifiek product kunnen verschillen. De informatie in verband met de garantietermijn kan je terugvinden in de productspecificatie van het product in kwestie.

- **Krijg ik een bevestiging van mijn bestelling?**

Ja, je krijgt altijd een bevestigingsmail van je bestelling. Hierin vind je je ordernummer, de code waarmee je je bestelling kan volgen en het overzicht van je betaling. Heb je een bestelling gedaan maar geen e-mail ontvangen? Neem dan even contact op met onze [klantendienst](#).

- **Help! Mijn product is stuk. Hoe kan ik dit oplossen?**

Is je product beschadigd of kapot bij jou geleverd? Dat vinden we natuurlijk heel vervelend.

1. Neem foto's van het beschadigde product en van de verpakking.
2. Stuur een mailtje met jouw ordernummer en beschrijving van de beschadigde artikelen naar [e-mailadres]. Voeg ook de foto's aan dit mailtje toe.
3. Wij nemen contact met je op om dit af te handelen.
4. Stuur je product niet gewoon retour indien het beschadigd is. We kunnen dan niet meer controleren waar het is misgelopen.

BETALINGEN

- **Hoe kan ik betalen?**

1. Ga naar onze [shop](#) en zoek het product dat jij wil bestellen.
2. Geef aan hoeveel keer je het product wil bestellen en klik op de knop [\[toevoegen aan winkelmandje\]](#).
3. Ga naar je winkelmandje en klik op [\[afrekenen/betalen\]](#).
4. Kies je favoriete betaalmethode, volg de stappen en reken af.

- **Is mijn betaling/bestelling gelukt?**

Heb je een bevestigingsmail ontvangen? Dan is je betaling gelukt en hebben wij je bestelling ontvangen.

Geen bevestigingsmail ontvangen? Controleer dan eerst of de betaling wel is doorgegaan en probeer eventueel opnieuw.

Is de betaling wel doorgegaan maar heb je geen bevestigingsmail ontvangen? Neem dan contact op met onze [klantendienst](#)/via [\[emailadres\]](#).

- **Welke betaalmethodes bieden jullie aan?**

Je kan bij ons betalen met [\[opsomming betaalmiddelen\]](#). Wil je betaling niet lukken? Neem dan gerust contact op met onze [klantendienst](#).

KORTINGEN

- **Geven jullie ook kortingen? Kan ik een korting krijgen?**

Ja, natuurlijk geven wij ook af en toe kortingen en promoties. Alleen zeggen we niet op voorhand wanneer. Wanneer we een promotie hebben, kan je die terugvinden op onze homepage. En ook in onze shop zal je dit bij het product vermeld zien staan.

Wil je altijd als eerste op de hoogte zijn van kortingscodes en promoties? Schrijf je dan [hier](#) in voor onze nieuwsbrief.

- **Kan ik een product dat ik met promotie heb gekocht nog terugsturen?**

Ja, ook producten die je met promotie kocht, kan je nog terugsturen. Hiervoor gelden dezelfde regels als voor producten zonder promotie. Je kan ze [hier](#) nalezen.

En nu is het aan jou.

Aan de hand van deze vragen en mogelijke antwoorden stel je makkelijk zelf een basis-FAQ samen. Voeg zeker ook sector- of productspecifieke vragen toe. En zorg regelmatig voor een update wanneer je webshop of je zaak evolueert. En last but not least: vermeld je FAQ ook bij je contactgegevens, zodat mensen eerst daar een kijkje nemen.

Klaar om aan de slag te gaan? Met een goede FAQ krijg je voortaan heel wat minder telefoontjes of mailtjes van klanten. En da's weer wat tijd gewonnen.