

What the FAQ?

OK, vous êtes d'ores et déjà convaincu(e) de la nécessité d'une page FAQ sur votre site. Vous disposez d'ailleurs déjà d'une série de conseils pour vous y mettre. En plus, vous savez à quoi il faut veiller.

Pourtant, en cherchant de l'inspiration dans les FAQ de vos concurrents, mettre les vôtres sur pied peut s'avérer compliqué. Alors, comment formuler les bonnes réponses aux bonnes questions ?

Nous vous donnons ici quelques exemples pertinents de questions/réponses qui conviendront à n'importe quel webshop. A vous de les adapter à l'aide d'informations liées à votre business...

Et vous aurez déjà une excellente base !

Comment vous lancer ?

1 Déterminez vos questions

Décidez les questions qui devront à coup sûr figurer dans vos FAQ.

2 Organisez vos FAQ

Établissez une structure claire et concise pour vos FAQ et assurez-vous que vos réponses soient en mêmes temps courtes, précises, et bel et bien complètes.

3 Assurez-vous que vos FAQ soient toujours facilement accessibles dans votre webshop

Veillez à ce que les visiteurs de votre site, où qu'ils se trouvent sur celui-ci, trouvent toujours aisément vos FAQ. Assurez-vous aussi qu'ils puissent ensuite facilement revenir à la bonne page.

4 Mettez à jour vos FAQ en temps voulu !

Certaines questions reviennent régulièrement ? Ajoutez-les sans attendre.

Utilisez ces questions comme base pour les FAQ de votre webshop

Voici quelques exemples de questions/réponses possibles : profitez-en, c'est cadeau.

Produits et services

• Disposez-vous d'un showroom ou d'une boutique physique ?

Tout à fait, merci de votre curiosité. Vous pourrez retrouver tous nos produits en nous rendant visite dans notre point de vente à l'adresse suivante : [\[ADRESSE COMPLÈTE, avec hyperlien vers Google Maps\]](#). Nous nous réjouissons déjà de vous accueillir en chair et en os.

ou

Non, nous ne disposons malheureusement pas d'une boutique physique dans laquelle vous accueillir. Vous trouverez toutefois une description très détaillée de chacun de nos produits ainsi que plusieurs photos de ceux-ci. Vous pourrez donc consulter toutes leurs spécifications et découvrir à quoi ressemblent les produits en question. Vous avez des questions supplémentaires concernant ceux-ci ? Dans ce cas, n'hésitez pas à [nous contacter](#) personnellement.

• Quand saurai-je que le produit que je recherche sera à nouveau en stock ?

Cette question n'a pas réellement sa place dans une FAQ. Un(e) client(e) recherche un produit en particulier mais celui-ci n'est plus de stock ? Dans ce cas, la personne ne se dirigera généralement pas dans vos FAQ. Il vaut alors mieux placer une notification directement sur la page produit. Vous pouvez aussi prévoir une fenêtre contextuelle dans laquelle le client pourra introduire son adresse e-mail : dès que le produit en question sera de nouveau de stock, il vous suffira de lui envoyer un rappel.

- **Puis-je acheter un chèque-cadeau en ligne ?**

Tout à fait, c'est possible. Parmi nos produits, vous trouverez des chèques-cadeaux d'une valeur de 25 €, 50 €, 100 € et 150 €. Vous pouvez ajouter ceux-ci à votre panier comme vous le feriez pour n'importe lequel de nos produits. Vous désirez un chèque-cadeau d'une autre valeur ? Envoyez-nous simplement un e-mail à [adresse e-mail] et nous réglerons ça pour vous.

- **Utilisez-vous des matières éco-responsables ?**

Oui, chez [nom de votre entreprise], nous faisons tant que possible usage de matériaux durables et réutilisables. De plus, nous encourageons nos clients à apporter leur pierre à l'édifice, en faisant livrer leurs colis dans un point de retrait plutôt qu'à domicile.

ou

Oui, nous prenons évidemment en compte la question environnementale. Bien que nous ayons conscience que certains de nos matériaux ne sont pas recyclables à 100 %, nous nous efforçons d'utiliser un maximum de matériaux durables. De plus, notre entreprise reverse chaque année [XX % de ses bénéfices] à [organisation écologique/projet écologique].

Livraisons et retours

- **Ma livraison est-elle gratuite ?**

Oui, la livraison est bel et bien gratuite. [Notre entreprise] prend en effet en charge la totalité de ces frais.

ou

Oui, les livraisons sont gratuites pour toute commande à partir de [80 €]. [Notre entreprise] prend totalement les frais de livraison à sa charge à partir de cette somme. En dessous de celle-ci, nous ne pouvons malheureusement pas offrir la livraison, mais celle-ci ne vous coûtera alors que [4,99 €].

ou

Non, nous ne pouvons malheureusement pas prendre en charge les frais de livraison. Ceux-ci ne vous coûteront que [3,99 €].

- **Puis-je renvoyer ma commande ?**

Bien sûr, aucun problème. Si celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez la renvoyer jusqu'à [30 jours] après l'avoir reçue.

- **Dois-je payer quelque chose pour renvoyer ma commande ?**

Non, chez [nom de votre entreprise], nous vous offrons la possibilité de retourner votre commande sans frais. Sachez toutefois que si vous ne retournez pas votre commande, vous recevrez automatiquement après [30 jours] un code de réduction de [10 %] valable sur votre prochain achat.

ou

Oui, car nous ne pouvons malheureusement pas prendre en charge le coût du retour. Si vous nous renvoyez votre commande – en bon état – endéans les [30 jours], nous vous rembourserons le montant total, moins les frais de port de [4,99 €] dans les 14 jours qui suivent sa réception. Votre produit présente un problème ou celui-ci est endommagé ? Contactez notre service clientèle au [numéro de téléphone] ou via [adresse électronique] : nous trouverons la solution adéquate avec vous.

- **Comment puis-je renvoyer ma commande ?**

Pour nous renvoyer votre commande, écrivez-nous à [adresse électronique]. Nous vous enverrons alors par e-mail l'étiquette de retour endéans les [2] jours ouvrables. Il vous suffira d'imprimer cette dernière, de remettre les produits dans l'emballage et d'apposer l'étiquette sur l'emballage pour retourner votre commande.

ou

Vous trouverez déjà l'étiquette de retour adéquate dans la boîte de votre commande. Vous souhaitez nous retourner votre commande ? Il vous suffit de coller l'étiquette en question sur l'emballage et de renvoyer votre commande.

ou

Pour retourner votre commande, nous vous invitons à remplir [ce formulaire](#). Nous aimerions savoir pourquoi vous souhaitez renvoyer votre produit afin d'éviter que cela ne se reproduise à l'avenir. Dès que nous aurons reçu votre formulaire, une étiquette de retour vous sera envoyée par e-mail endéans les [2] jours ouvrables. Ensuite, imprimez-la, remettez les produits dans leur boîte et collez l'étiquette sur le paquet afin de renvoyer votre commande.

- **Puis-je annuler ma commande ?**

Oui, tant que votre commande n'a pas encore été expédiée, vous pouvez encore l'annuler.

Veillez donc nous contacter au [numéro de téléphone] ou nous envoyer un e-mail à [adresse e-mail].

Si votre commande est déjà prête pour l'expédition ou est en chemin, nous ne pouvons plus l'annuler. Vous pouvez refuser le produit au moment de la livraison pour que votre commande nous soit retournée, ou accepter la commande puis la retourner. Découvrez ici comment nous retourner votre produit.

- **Puis-je modifier ma commande ?**

Oui, tant que votre commande n'a pas encore été expédiée, vous pouvez encore la modifier.

Veillez donc nous contacter au [numéro de téléphone] ou nous envoyer un e-mail à [adresse e-mail].

Si votre commande est déjà prête pour l'expédition ou est en chemin, nous ne pouvons plus la modifier. Vous pouvez refuser le produit au moment de la livraison pour que votre commande nous soit retournée, ou accepter la commande puis la retourner et commander un autre produit. Découvrez [ici](#) comment nous retourner votre produit.

- **Dans quels pays livrez-vous ?**

[Notre entreprise] livre dans [10] différents pays [européens]. Vous pouvez donc commander depuis les pays suivants : [énumération des pays concernés].

- **Comment passer une commande chez vous ?**

Passer commande est simple comme bonjour, voici la marche à suivre :

1. Rendez-vous dans notre [webshop](#) et cherchez le produit que vous désirez commander.
2. Indiquez le nombre d'exemplaires du (ou des) produit(s) que vous voulez commander et cliquez sur le bouton [ajouter au panier].
3. Allez dans votre panier et cliquez sur [commander/payer].
4. Choisissez votre mode de paiement favori et réglez votre commande.

Vous recevrez ensuite un e-mail de confirmation comprenant votre reçu ainsi qu'un lien pour suivre votre commande.

- **Et si je préfère venir chercher ma commande ?**

Pas de problème. Lors de la commande, sélectionnez l'option [venir chercher au point de vente] au lieu de « livraison à domicile » ou « livraison à un point poste ». Grâce à l'e-mail de confirmation reçu après votre achat, vous pourrez retirer votre commande dans le point de vente situé à l'adresse suivante : [adresse complète du magasin].

ou

Non, ce n'est malheureusement pas possible : nous ne disposons d'aucun point de vente physique où vous accueillir. Vous n'êtes pas à domicile ? Dans ce cas, vous pouvez toujours faire livrer votre commande à un [point poste ou distributeur automatique de colis].

- **Quels sont vos délais de livraison à domicile ?**

Nous nous efforçons de vous livrer votre commande endéans les [2] jours ouvrables. Grâce au code track & trace que vous trouverez dans l'e-mail de confirmation de votre commande, vous pourrez suivre celle-ci à la trace.

Commandes

- **Combien de temps ma commande reste-t-elle sous garantie ?**

La période de garantie diffère d'un produit à l'autre, tout comme les périodes de garantie des différents composants d'un produit spécifique qui peuvent également différer. De ce fait, vous trouverez les informations relatives à la période de garantie d'un produit dans les spécifications de ce dernier.

- **Recevrai-je une confirmation de ma commande ?**

Joui, vous recevrez un e-mail de confirmation après avoir passé commande. Vous y retrouverez votre numéro de commande, le code vous permettant de suivre son acheminement ainsi que l'aperçu de votre paiement. Vous avez passé une commande, mais n'avez pas reçu d'e-mail de confirmation ? Dans ce cas, veuillez contacter [notre service clientèle](#).

- **Aïe ! Mon produit est cassé. Comment puis-je l'échanger ou le faire réparer ?**

Le produit reçu est endommagé, voire cassé ? C'est évidemment fâcheux, mais nous ne vous laissons pas tomber.

1. Veuillez d'abord prendre des photos du produit endommagé et de son emballage.
2. Envoyez-nous un e-mail en mentionnant votre numéro de commande ainsi qu'une description des articles endommagés à [adresse e-mail]. Pensez aussi à ajouter les photos à cet e-mail avant de l'envoyer.
3. Nous vous contacterons ensuite pour régler ce souci.

Si votre produit est bel et bien endommagé, ne le renvoyez pas : nous ne pourrions alors pas contrôler à quelle étape le problème est survenu.

Paievements

- **Comment puis-je payer ?**

1. Rendez-vous dans notre [webshop](#) et cherchez le produit que vous désirez commander.
2. Indiquez le nombre d'exemplaires du (ou des) produit(s) que vous voulez commander et cliquez sur le bouton [**ajouter au panier**].
3. Allez dans votre panier et cliquez sur [**commander/payer**].
4. Choisissez votre mode de paiement favori et réglez votre commande.

- **Comment savoir si mon paiement/ma commande est passé(e) ?**

Vous avez reçu un e-mail de confirmation ? Si oui, votre paiement a bel et bien été effectué avec succès et nous avons reçu votre commande. Vous n'avez pas reçu d'e-mail de confirmation ? Pensez à consulter vos spams. Contrôlez ensuite si le paiement a été effectué et réessayez si ce n'est pas le cas.

Le paiement a été effectué, mais vous n'avez pas reçu d'e-mail de confirmation ?

Veillez contacter notre [service clientèle](#)/à l'adresse suivante : [**adresse e-mail**].

- **Quelles méthodes de paiement acceptez-vous ?**

Vous pouvez payer vos commandes par les moyens suivants : [**énumération des méthodes de paiement**]. Votre paiement ne passe pas ?

Contactez sans souci notre [service clientèle](#).

Réductions

- **Proposez-vous aussi des réductions ? Puis-je bénéficier d'une réduction ?**

Oui, nous proposons bien sûr des réductions et des promotions de temps à autre.

Mais nous ne pouvons pas dire à l'avance quand nous le ferons. Dès qu'une promotion est en cours, vous trouverez celle-ci sur notre page d'accueil. Celle-ci sera également mentionnée au côté du ou des produits en question dans notre webshop.

Vous ne voulez manquer aucun code de réduction ni aucune promotion ?

Abonnez-vous simplement à notre newsletter [ici](#).

- **Puis-je retourner un produit que j'ai acheté en promotion ?**

Oui, vous pouvez aussi renvoyer les produits achetés en promotion. Les mêmes règles sont d'application pour tous nos produits.

Vous pouvez les consulter [ici](#).

Et maintenant, à vous de jouer !

En vous basant sur ces questions/réponses, vous pourrez facilement établir vos propres FAQ. Cependant, n'oubliez pas d'y ajouter des questions spécifiques à votre secteur ou à vos produits.

Assurez-vous aussi de les mettre régulièrement à jour, et ce, dès que votre webshop ou votre entreprise évolue. Enfin, pensez à inclure

vos FAQ dans vos coordonnées pour que vos clients puissent y jeter facilement un œil.

Alors, vous êtes prêt(e) ? N'oubliez pas qu'avec de bonnes FAQ, vous recevrez bien moins de coups de téléphone et d'e-mails de la part de vos clients. Ce qui représente un sacré gain de temps !