



# FAQ PRO

Cree una página de preguntas frecuentes y una pestaña de preguntas frecuentes en la página del producto: módulo de preguntas frecuentes 2 en 1 de PrestaShop

Un producto de PrestaHero

# Contenido

<b>I. BIENVENIDA .....</b>	<b>3</b>
<b>II. INSTALACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>III. CONFIGURACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>IV. EXHIBICIÓN EN LA OFICINA PRINCIPAL .....</b>	<b>13</b>
<b>V. MEJORES PRÁCTICAS .....</b>	<b>18</b>
<b>VI. GRACIAS .....</b>	<b>20</b>

## I. BIENVENIDO

¡Gracias por elegir nuestro módulo de **FAQ!** Estamos encantados de ofrecerle una herramienta poderosa para mejorar la experiencia del cliente en su tienda al simplificar el acceso a la información más consultada.

Este documento está diseñado para guiarlo paso a paso en la instalación, configuración y uso del módulo, asegurándonos de que pueda aprovechar al máximo todas sus funciones. Ya sea que desee crear una página exclusiva de preguntas frecuentes o mostrarlas directamente en las páginas de detalles de producto, nuestro módulo le ofrece una flexibilidad inigualable para satisfacer las necesidades específicas de su tienda.

### ¿Por qué elegir nuestro módulo de FAQ?

- **Mejore la satisfacción del cliente:** Proporcione respuestas rápidas a las consultas más comunes, reduciendo la carga de trabajo del equipo de atención al cliente.
- **Opciones de visualización flexibles:** Elija dónde mostrar las preguntas frecuentes: en una página separada, en todos los productos o en páginas de productos específicos.
- **Integración perfecta:** Totalmente compatible con PrestaShop 1.6.x, 1.7.x y 8.x.
- **Protección contra spam:** Compatibilidad integrada con CAPTCHA y Google reCAPTCHA para mantener su bandeja de entrada libre de mensajes no deseados.

Si tiene alguna pregunta que no esté incluida en esta guía, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de asistencia. ¡Estamos aquí para ayudarle!

## II. INSTALACIÓN

Instalar el módulo de **FAQ** es rápido y sencillo. Siga los pasos a continuación para comenzar:

### Paso 1: Subir el módulo

- Inicie sesión en el back office de su tienda PrestaShop.
- Vaya a **Módulos > Administrador de módulos**.
- Haga clic en el botón **Cargar un módulo**.

### Paso 2: Seleccione el archivo del módulo

- Seleccione el archivo llamado **ets\_faq.zip** desde su computadora.
- Haga clic en **Abrir** para iniciar el proceso de carga.

### Paso 3: Instalar el módulo

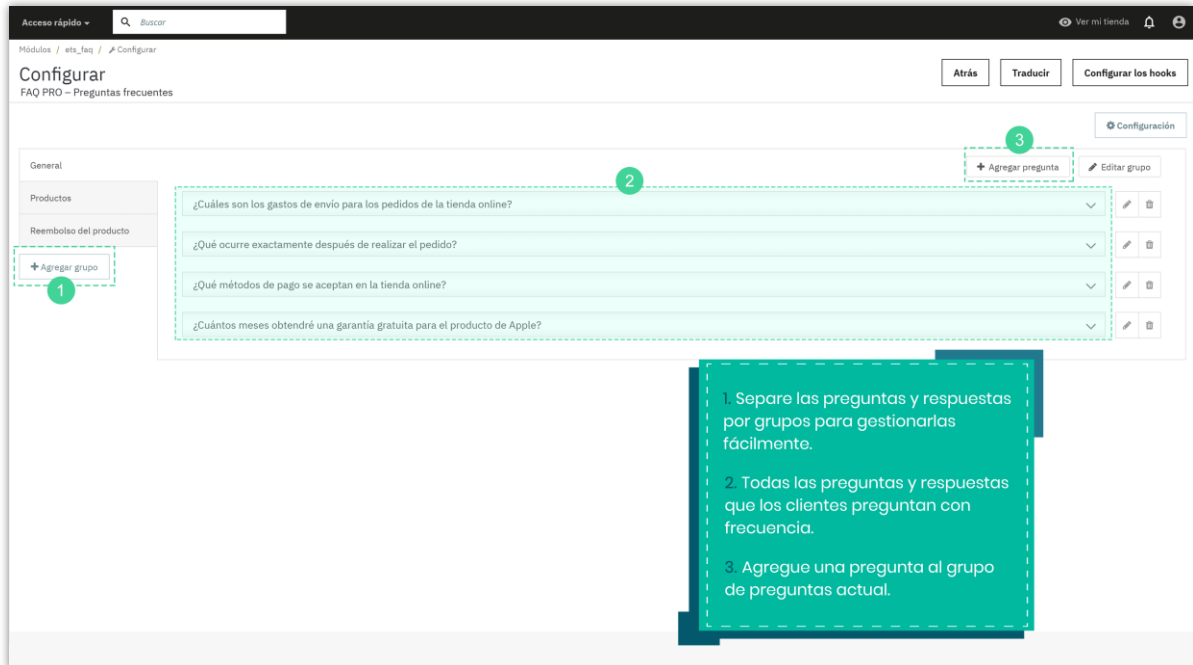
- Una vez cargado, PrestaShop detectará automáticamente el módulo.
- Haga clic en el botón **Instalar** para completar la instalación del módulo en su tienda.

### Paso 4: Configurar el módulo

- Tras la instalación, busque el módulo de **FAQ** en el **Administrador de módulos**.
- Haga clic en el botón **Configurar** para acceder a la página de configuración y comenzar a personalizar las opciones del módulo.

## III. CONFIGURACIÓN

Una vez instalado el módulo, puedes configurarlo para adaptarlo a las necesidades específicas de tu tienda. Sigue estos pasos para configurar el módulo de **FAQ** de forma eficaz:

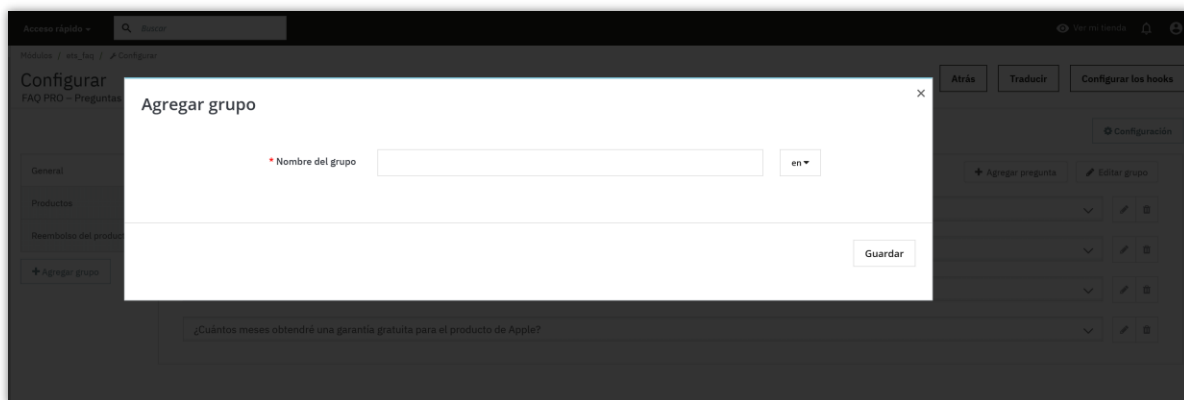


## Crear grupos de preguntas

Organizar tus preguntas en grupos ayuda a mejorar la navegación y la experiencia del cliente.

- Ve a la página de configuración del módulo de **FAQ**.
- Haz clic en el botón **“Agregar grupo”**.
- Introduce un nombre para el grupo que describa claramente la categoría de preguntas (por ejemplo, *Información de envío*, *Devoluciones y reembolsos*).
- Guarda el grupo haciendo clic en **“Guardar”**.

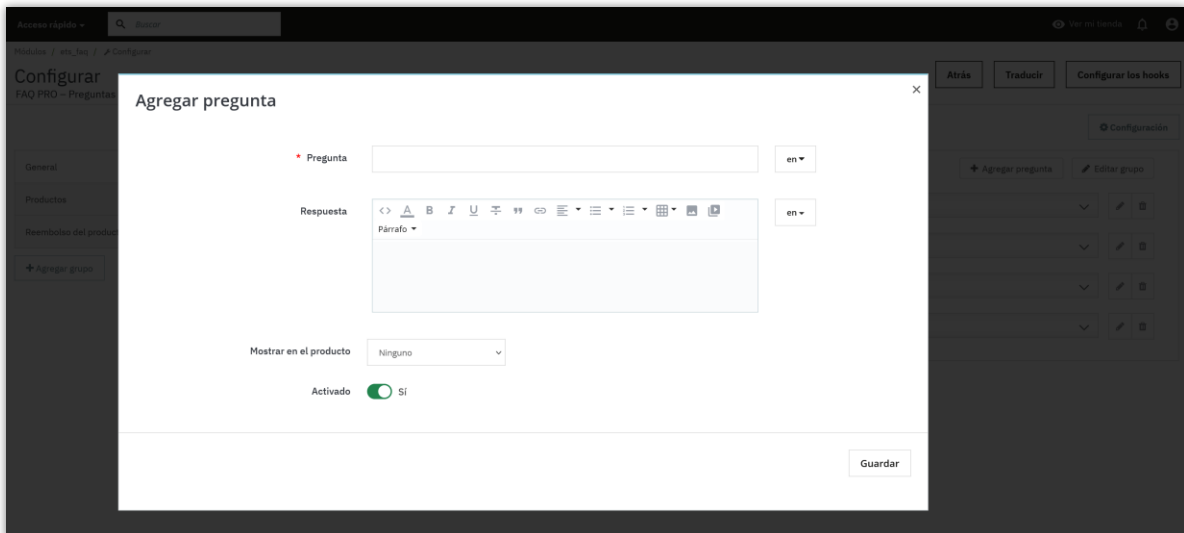
**💡 Ejemplo:** Crea grupos como **Uso del producto**, **Proceso de pedido** y **Problemas de pago** para cubrir diferentes áreas de consultas frecuentes de tus clientes.



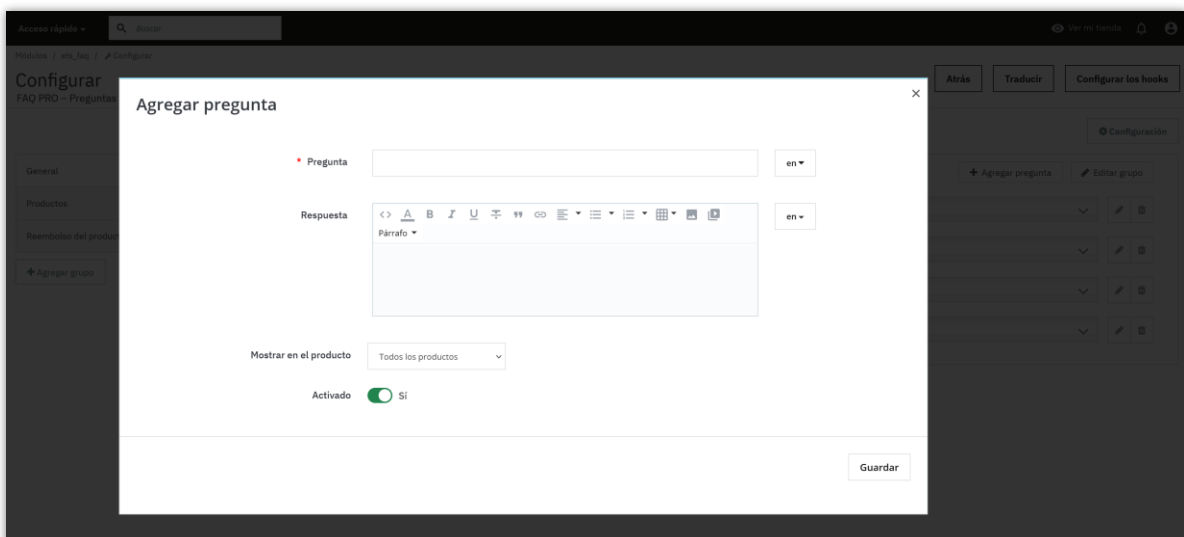
## Añadir una pregunta y una respuesta

Después de crear los grupos de preguntas, puedes comenzar a agregar preguntas individuales a cada grupo. Sigue estos pasos:

- Selecciona el grupo al que deseas agregar preguntas.
- Haz clic en el botón **“Agregar pregunta”**.
- Rellena los siguientes campos:
  1. **Pregunta:** Introduce el texto de la pregunta.
  2. **Respuesta:** Proporciona una respuesta clara, detallada y fácil de entender.
  3. **Opciones de visualización:**
    - **Ninguno:** La pregunta solo se mostrará en la página principal de preguntas frecuentes.



- **Todos los productos:** La pregunta se mostrará en cada página de detalles del producto.



- **Productos específicos:** Selecciona los productos específicos donde deseas que aparezca la pregunta. Puedes usar la barra de búsqueda para encontrar productos por nombre, ID o referencia.

The screenshot shows a configuration window titled "Agregar pregunta" (Add question). It contains the following elements:

- Pregunta:** A text input field with a language dropdown set to "en".
- Respuesta:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, link, list, table, image) and a language dropdown set to "en".
- Mostrar en el producto:** A dropdown menu currently set to "Productos específicos".
- Productos:** A search bar with the placeholder "Busque productos por ID de producto, nombre o referencia". Below it, three product items are listed:
  - Mug The adventure begins (Ref:demo\_12)
  - The best is yet to come! Framed poster (Ref:demo\_6)
  - Hummingbird printed sweater (Ref:demo\_3)
- Activado:** A toggle switch that is currently turned on (green).
- Guardar:** A button at the bottom right to save the question.

4. **Habilitar:** Activa esta opción para que la pregunta esté disponible en tu tienda.

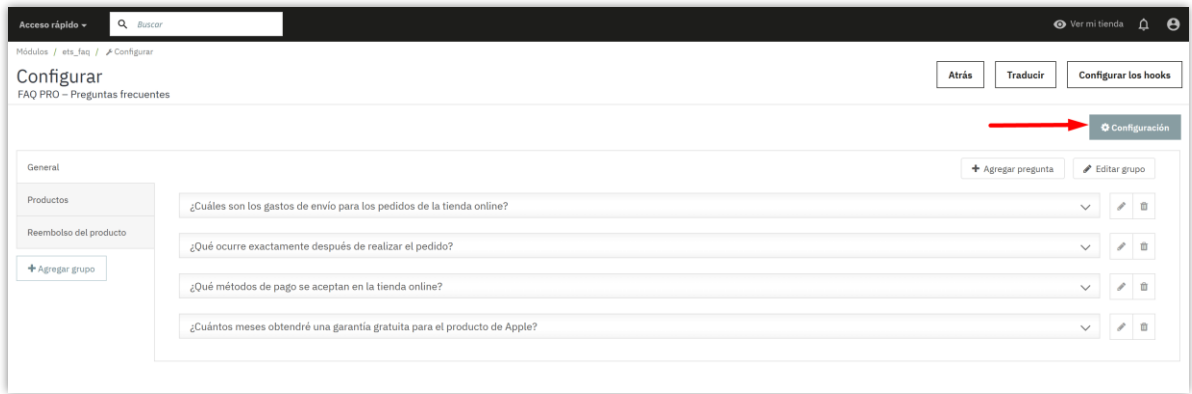
- Guarde la pregunta haciendo clic en el botón **"Guardar"**.

💡 **Consejo:** Utiliza preguntas breves y claras para que los clientes puedan encontrar respuestas relevantes de manera rápida y sencilla.

### **Personalice la página de preguntas frecuentes y la configuración del formulario**

Haga clic en el botón **"Configuración"** en la esquina superior derecha para personalizar las configuraciones generales.





En la ventana emergente **“Configuración”**, podrá personalizar tanto la página de preguntas frecuentes como el formulario **“Hacer una pregunta”**, mejorando así la funcionalidad y la experiencia del usuario.

### **Configuración de la página de preguntas frecuentes:**

- **Título meta de la página de listado:** Establezca el título meta de su página de preguntas frecuentes para optimizar el SEO de su tienda.
- **Meta descripción de la página de listado:** Agregue una breve descripción para proporcionar contexto útil a los motores de búsqueda.
- **Palabras clave:** Introduzca etiquetas o palabras clave relevantes, separadas por comas, para facilitar que los clientes encuentren su página de preguntas frecuentes.
- **Reescribir URL:** Defina un slug de URL personalizado para su página de preguntas frecuentes. Ejemplo: Ingrese **“faq”** para crear una URL como *https://yourstore.com/faq*.

💡 **Consejo:** Use títulos y descripciones meta breves pero efectivos, incluyendo palabras clave relevantes para obtener un mejor posicionamiento en los motores de búsqueda.

The screenshot shows a configuration window titled 'Configuración' for 'FAQ PRO - Preguntas'. The settings are as follows:

- Título meta de la página de listado:** Input field with 'faq' and a language dropdown set to 'en'.
- Meta descripción de la página de listado:** Empty input field with a language dropdown set to 'en'.
- Palabras clave:** Input field containing 'lorem', 'ipsum', and 'dolor' with a 'Añadir etiqueta' button and a language dropdown set to 'en'. A note below says 'Separados por una coma (,)'.
- Reescribir la URL:** Input field with 'faq' and a language dropdown set to 'en'. A note below provides a URL: 'Página de preguntas frecuentes en su sitio: <https://demo2.presta-demos.com/faq/en/faq>. Puedes copiar este enlace y pegarlo en tu módulo de menú'.
- Habilitar preguntas frecuentes en la página del producto:** A toggle switch is turned on (Si).
- Título de la pestaña:** Input field with 'FAQs' and a language dropdown set to 'en'.
- Posición en la página del producto:** A dropdown menu set to 'Parte inferior de la página del'.
- Abrir todas las respuestas en la página de preguntas frecuentes:** A toggle switch is turned on (Si).

### Opciones de visualización:

- **Habilitar preguntas frecuentes en la página del producto:** Active o desactive esta opción para mostrar u ocultar la sección de preguntas frecuentes en las páginas de productos.
- **Título de la pestaña:** Personalice el título de la pestaña para la sección de preguntas frecuentes en las páginas de productos (por ejemplo, "Preguntas frecuentes").
- **Posición en la página del producto:** Seleccione la ubicación donde aparecerá la pestaña de preguntas frecuentes en las páginas de detalles del producto (por ejemplo, en la parte inferior de la página).
- **Abrir todas las respuestas en la página de preguntas frecuentes:** Habilite esta opción para que todas las respuestas estén expandidas de forma predeterminada en la página de preguntas frecuentes.

### Configurar el formulario "Hacer una pregunta"

El formulario **"Hacer una pregunta"** permite a los clientes enviar consultas directamente desde la página de preguntas frecuentes o las páginas de productos. Ajuste las siguientes configuraciones según las necesidades de su tienda:

#### **Configuración general:**

- **Título:** Escriba un título para el formulario (por ejemplo, "Hacer una pregunta").
- **Descripción:** Añada un mensaje breve para motivar a los clientes a enviar sus preguntas. Ejemplo: "Si tiene alguna pregunta, no dude en consultarnos. Le responderemos lo antes posible."
- **Enviar pregunta al correo electrónico:** Introduzca la dirección de correo electrónico donde se recibirán las consultas de los clientes.

#### **Opciones de visualización:**

- **Habilitar el formulario "Hacer una pregunta" en la página de preguntas frecuentes:** Active esta opción para mostrar el formulario en la página de preguntas frecuentes.
- **Habilitar el formulario "Hacer una pregunta" en la página del producto:** Active esta opción para mostrar el formulario en las páginas de productos.

### Configuración CAPTCHA:

Ajuste las opciones CAPTCHA para proteger el formulario **“Hacer una pregunta”** contra envíos de spam.

- **Habilitar CAPTCHA en el formulario “Hacer una pregunta”:** Active esta opción para evitar el envío de mensajes no deseados.
- **No requerir que los usuarios registrados ingresen el código CAPTCHA:** Habilite esta opción para omitir el requisito de CAPTCHA para clientes que hayan iniciado sesión en su cuenta.
- **Tipo de CAPTCHA:** Seleccione el tipo de CAPTCHA que desea utilizar:
  - **Imagen CAPTCHA:** Muestra una prueba de seguridad visual basada en imágenes.
  - **Google reCAPTCHA (v2 o v3):** Requiere que configure la **clave del sitio** y la **clave secreta** en las opciones del módulo.

💡 **Consejo:** Utilice Google reCAPTCHA v3 para una protección avanzada con una experiencia de usuario fluida y sin interrupciones.

No es necesario que el usuario registrado ingrese el código captcha  No

Tipo de captcha

\* Clave del sitio

\* Clave secreta

## IV. EXPOSICIÓN EN LA OFICINA PRINCIPAL

El módulo ofrece opciones de visualización flexibles para garantizar que los clientes puedan encontrar fácilmente la información que necesitan. A continuación, se detalla cómo aparecerá el contenido de las preguntas frecuentes en su tienda PrestaShop:

### 1. Página de preguntas frecuentes

La página de preguntas frecuentes actúa como un centro principal donde los clientes pueden explorar todos los grupos de preguntas y sus respuestas correspondientes.

- **Acceso a la página de preguntas frecuentes:** Los clientes pueden acceder a esta página mediante un enlace en el menú o a través de la URL personalizada que haya configurado en las opciones del módulo (por ejemplo: <https://yourstore.com/faq>).
- **Disposición:**
  - Los grupos de preguntas se presentan como secciones separadas (por ejemplo, pestañas o bloques).
  - Las respuestas pueden configurarse para:

- Ampliarse individualmente al hacer clic.
- Mostrarse completamente expandidas por defecto, dependiendo de su configuración.

The screenshot shows a website interface for 'my store'. At the top, there are navigation links: 'Contacte con nosotros', 'Español', 'Iniciar sesión', and 'Carrito (0)'. Below this is the 'my store' logo and a 'FAQ' link. A search bar contains the text 'Búsqueda en catálogo'. The main content area is titled 'Página principal / faq' and 'PREGUNTAS FRECUENTES'. It features four expandable question cards:

- ¿Cuáles son los gastos de envío para los pedidos de la tienda online?** (Expanded): Los gastos de envío se calcularán en el momento de realizar el pago.
- ¿Qué ocurre exactamente después de realizar el pedido?** (Expanded): Después de realizar el pedido, recibirá una confirmación del pedido por correo electrónico. Una vez que el pedido se haya procesado en nuestra base de datos, el paquete saldrá de nuestro almacén el mismo día o el siguiente día laborable. Los pedidos con pago por adelantado se envían el mismo día que recibimos el pago.
- ¿Qué métodos de pago se aceptan en la tienda online?** (Expanded): Al configurar su tienda online, puede elegir los siguientes métodos de pago: Tarjeta de crédito (Stripe): conéctese con Stripe para ofrecer pagos seguros con tarjeta de crédito. PayPal: cree un usuario de PayPal para permitir que sus clientes paguen con PayPal o tarjeta de crédito. Debe seleccionar al menos una opción.
- ¿Cuántos meses obtendrá una garantía gratuita para el producto de Apple?** (Expanded): La garantía gratuita es de 1 año. Y puedes obtener una nueva si el problema es del fabricante.

On the right side, there is a 'Hacer Una Pregunta' form with the following fields:

- Nombre
- Teléfono
- Correo electrónico
- Tu pregunta (text area)
- Introduzca el código de seguridad (with a 337das security code and a refresh button)
- ENVIÁ TU PREGUNTA button


At the bottom, there is a newsletter sign-up section: 'Infórmese de nuestras últimas noticias y ofertas especiales' with a text input for 'Su dirección de correo electrónico' and a 'SUSCRIBIRSE' button. A small disclaimer below reads: 'Puede darse de baja en cualquier momento. Para ello, consulte nuestra información de contacto en el aviso legal.'

💡 **Consejo:** Organice las preguntas en categorías claras y utilice títulos descriptivos para que los clientes puedan navegar de manera más eficiente.

## 2. Páginas de productos

El módulo permite mostrar preguntas frecuentes directamente en las páginas de detalles del producto, ofreciendo asistencia específica al contexto.

- **Visualización de pestañas:** Aparecerá una sección dedicada de preguntas frecuentes (por ejemplo, **“Preguntas frecuentes”**) debajo de la descripción del producto. Los clientes pueden hacer clic en la pestaña para ver las preguntas y respuestas relacionadas con el producto.
- **Ubicación:** Puede personalizar la posición de la pestaña de preguntas frecuentes en la página del producto. Algunas opciones incluyen:
  - Parte inferior de la página.
  - Columna izquierda o derecha.

 **Consejo:** Incluya preguntas frecuentes relacionadas con problemas comunes de los productos, como políticas de devolución, cuidado del material o instrucciones de uso, para reducir las consultas de los clientes y mejorar la experiencia del usuario.

Inicio / Accesorios / Home Accessories / Hummingbird cushion



### HUMMINGBIRD CUSHION

18,90 \$

Cushion with removable cover and invisible zip on the back. 32x32cm

Color: Blanco



Cantidad

Quantity input field with up/down arrows, showing '1'.

AÑADIR AL CARRITO



Compartir



- Security policy (edit with the Customer Reassurance module)
- Delivery policy (edit with the Customer Reassurance module)
- Return policy (edit with the Customer Reassurance module)

Descripción Detalles del producto

The hummingbird cushion will add a graphic and colorful touch to your sofa, armchair or bed. Create a modern and zen atmosphere that inspires relaxation. Cover 100% cotton, machine washable at 60° / Filling 100% hypoallergenic polyester.

Comentarios (0)

No hay reseñas de clientes en este momento.

#### FAQs

¿Cuáles son los gastos de envío para los pedidos de la tienda online?

¿Qué ocurre exactamente después de realizar el pedido?

¿Qué métodos de pago se aceptan en la tienda online?

Al configurar su tienda online, puede elegir los siguientes métodos de pago:

Tarjeta de crédito (Stripe): conéctese con Stripe para ofrecer pagos seguros con tarjeta de crédito. PayPal: cree un usuario de PayPal para permitir que sus clientes paguen con PayPal o tarjeta de crédito. Debe seleccionar al menos una opción.

HAZ UNA PREGUNTA

#### 7 otros productos en la misma categoría:



Pack Mug + Framed Poster  
35,00 \$



Customizable Mug  
13,90 \$



Brown Bear Cushion  
18,90 \$



Mug The Adventure Begins  
11,90 \$



Ventana emergente "Haz una pregunta":

The image shows a modal window titled "Ask A Question" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a short message: "If you have any question, don't hesitate to ask us. We will answer as soon as possible". The form contains the following fields:

- \* Name: A text input field.
- Phone: A text input field.
- \* Email: A text input field.
- \* Your question: A larger text area for the question.
- \* Enter security code: A field with a CAPTCHA image showing the code "01e718" and a refresh icon.

At the bottom of the form is a blue button with the text "SEND YOUR QUESTION".

### 3. Formulario "Haz una pregunta"

Los clientes pueden enviar sus preguntas directamente desde la página de preguntas frecuentes o desde la página del producto.

- **Página de preguntas frecuentes:**
  - Un formulario fácil de usar permite a los clientes realizar consultas generales.
  - Las preguntas enviadas se envían automáticamente a la dirección de correo electrónico configurada para su seguimiento.
- **Página del producto:**
  - El formulario "**Hacer una pregunta**" en las páginas de productos permite a los clientes realizar consultas específicas sobre un producto.

- Esto es especialmente útil para responder a preguntas detalladas o técnicas sobre el producto.

💡 **Consejo:** Incluya una breve descripción en el formulario que anime a los clientes a solicitar aclaraciones sobre sus productos o políticas. Ejemplo: *"Si tiene alguna pregunta, no dude en consultarnos. Estamos aquí para ayudarle."*

#### 4. Diseño responsivo

El módulo de preguntas frecuentes es completamente adaptable, garantizando una experiencia fluida en todos los dispositivos, incluidos computadoras de escritorio, tabletas y teléfonos inteligentes.

- **Escritorio:** Las preguntas y respuestas se muestran en un formato estructurado, optimizado para una navegación sencilla.
- **Móvil:** El diseño se ajusta automáticamente a pantallas más pequeñas, con secciones plegables que mejoran la usabilidad.

💡 **Consejo:** Pruebe la página de preguntas frecuentes en varios dispositivos para garantizar una visualización clara y una experiencia de usuario óptima.

## V. MEJORES PRÁCTICAS

Prácticas recomendadas para aprovechar al máximo el módulo de **FAQ**:

### 1. Organiza tus preguntas frecuentes de forma lógica

- Agrupa las preguntas por temas que los clientes suelen consultar, como *envío y entrega, políticas de devolución, uso y cuidado del producto*.
- Mantén los grupos de preguntas concisos y fáciles de navegar.

## **2. Utilice un lenguaje claro y conciso**

- Escribe las preguntas usando el tono y las palabras que usarían tus clientes. Ejemplo: En lugar de "Información del envío", utiliza "¿Cuánto tiempo tarda el envío?".
- Proporciona respuestas directas con un tono amigable y accesible.

## **3. Actualiza las preguntas frecuentes periódicamente**

- Revisa las consultas de los clientes y añada nuevas preguntas frecuentes basadas en las dudas recurrentes.
- Elimina cualquier información desactualizada para garantizar precisión y relevancia.

## **4. Optimizar para SEO**

- Incluye palabras clave relevantes en los meta títulos, descripciones y contenido de tus preguntas frecuentes para mejorar la visibilidad en motores de búsqueda.
- Usa etiquetas para ayudar a los clientes a encontrar información rápidamente.


## **5. Aproveche el formulario "Haga una pregunta"**

- Motiva a tus clientes a realizar preguntas directamente desde la página de preguntas frecuentes o las páginas de productos.
- Revisa periódicamente las consultas enviadas y agrega las preguntas más frecuentes a tu sección de preguntas frecuentes.

## **6. Sugiere preguntas populares**

Incluir ejemplos de preguntas frecuentes comunes puede mejorar la relevancia del contenido en tu tienda. Aquí tienes algunos ejemplos:

- *¿Cuáles son los métodos de pago disponibles?*
- *¿Puedo cambiar o cancelar mi pedido después de la compra?*
- *¿Cómo puedo rastrear mi pedido?*
- *¿Cuál es su política de devoluciones?*
- *¿Sus productos son respetuosos con el medio ambiente?*

 **Consejo:** Estas preguntas comunes pueden reducir la carga de trabajo del equipo de soporte y aumentar la satisfacción de tus clientes.

## VI. GRACIAS

¡Gracias por elegir el módulo de preguntas frecuentes de PrestaHero! Estamos comprometidos a ayudarte a mejorar la experiencia de usuario en tu tienda y a proporcionar a tus clientes las respuestas que necesitan. Si tienes alguna pregunta o necesitas asistencia, no dudes en contactarnos.

### **Tu opinión es importante**

Nos encantaría conocer tu opinión sobre el módulo de preguntas frecuentes. Comparte tus comentarios para ayudarnos a mejorar y ofrecerte la mejor experiencia, tanto a ti como a tus clientes.