



# FAQ

Créer une page FAQ et un onglet FAQ sur la page produit – Module  
FAQ 2 EN 1 PrestaShop

Un produit de PrestaHero

# Contenu

<b>I. BIENVENUE .....</b>	<b>3</b>
<b>II. INSTALLATION .....</b>	<b>3</b>
<b>III. CONFIGURATION .....</b>	<b>4</b>
<b>IV. AFFICHAGE AU FRONT OFFICE .....</b>	<b>13</b>
<b>V. MEILLEURES PRATIQUES .....</b>	<b>17</b>
<b>VI. MERCI .....</b>	<b>19</b>

## I. ACCUEILLIR

Merci d'avoir choisi notre module **FAQ** ! Nous sommes ravis de vous proposer un outil puissant pour améliorer l'expérience client de votre boutique en simplifiant l'accès aux questions fréquemment posées.

Ce document est conçu pour vous guider, étape par étape, dans l'installation, la configuration et l'utilisation du module afin que vous puissiez tirer pleinement parti de ses fonctionnalités. Que vous souhaitiez créer une page FAQ dédiée ou afficher les FAQ directement sur les pages de détails des produits, notre module offre une flexibilité inégalée pour répondre aux besoins spécifiques de votre boutique.

### Pourquoi choisir notre module FAQ ?

- **Améliorez la satisfaction client** : Fournissez des réponses rapides aux questions courantes, réduisant ainsi la charge de travail de votre équipe de support.
- **Options d'affichage flexibles** : Choisissez où afficher les FAQ : sur une page dédiée, sur tous les produits ou uniquement sur des pages de produits spécifiques.
- **Intégration transparente** : Totalemment compatible avec PrestaShop 1.6.x, 1.7.x et 8.x.
- **Protection anti-spam** : Prise en charge intégrée du CAPTCHA et de Google reCAPTCHA pour maintenir votre boîte de réception à l'abri des spams.

Si vous avez des questions qui ne trouvent pas réponse dans ce guide, n'hésitez pas à contacter notre équipe d'assistance. Nous sommes là pour vous aider !

## II. INSTALLATION

L'installation du module **FAQ** est simple et rapide. Suivez les étapes ci-dessous pour commencer :

### Étape 1 : Télécharger le module

- Connectez-vous à votre back office PrestaShop.
- Accédez à **Modules > Gestionnaire de modules**.
- Cliquez sur le bouton « **Télécharger un module** ».

### Étape 2 : Sélectionnez le fichier du module

- Choisissez le fichier nommé **ets\_faq.zip** sur votre ordinateur.
- Cliquez sur « **Ouvrir** » pour commencer le processus de téléchargement.

### Étape 3 : Installer le module

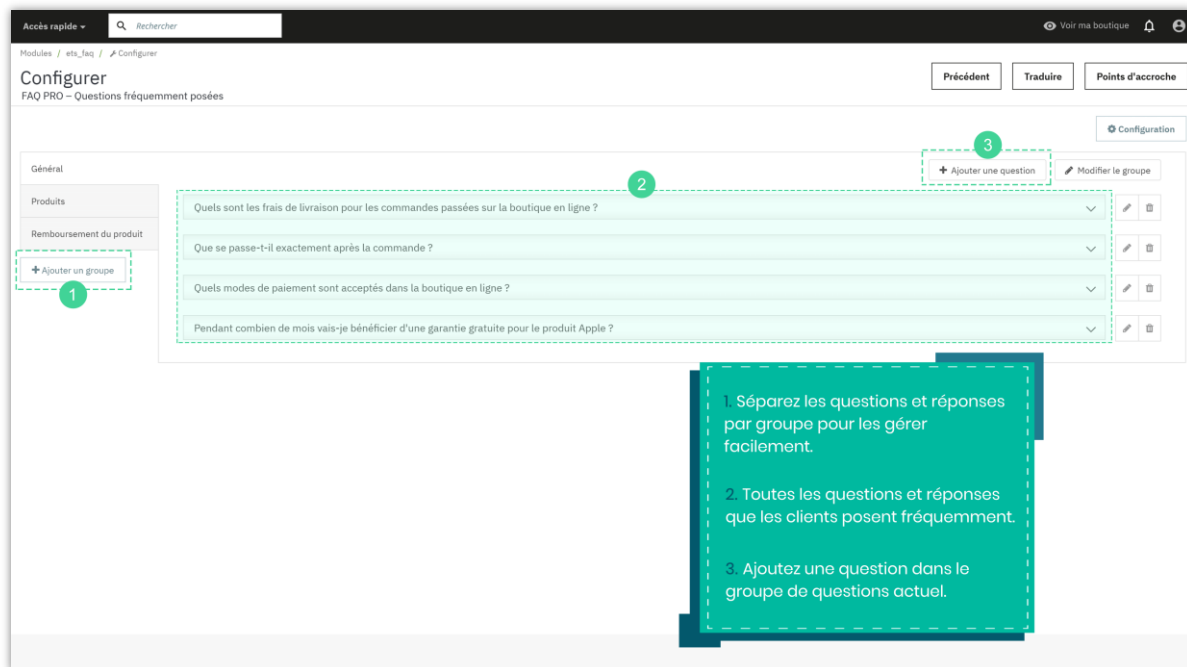
- Une fois téléchargé, PrestaShop détectera automatiquement le module.
- Cliquez sur le bouton « **Installer** » pour ajouter le module à votre boutique.

### Étape 4 : Configurer le module

- Après l'installation, localisez le module **FAQ** dans le **Gestionnaire de modules**.
- Cliquez sur le bouton « **Configurer** » pour accéder à la page des paramètres et personnaliser le module selon vos besoins.

## III. CONFIGURATION

Une fois le module installé, vous pouvez le configurer en fonction des besoins spécifiques de votre boutique. Suivez les étapes ci-dessous pour configurer efficacement le module FAQ :

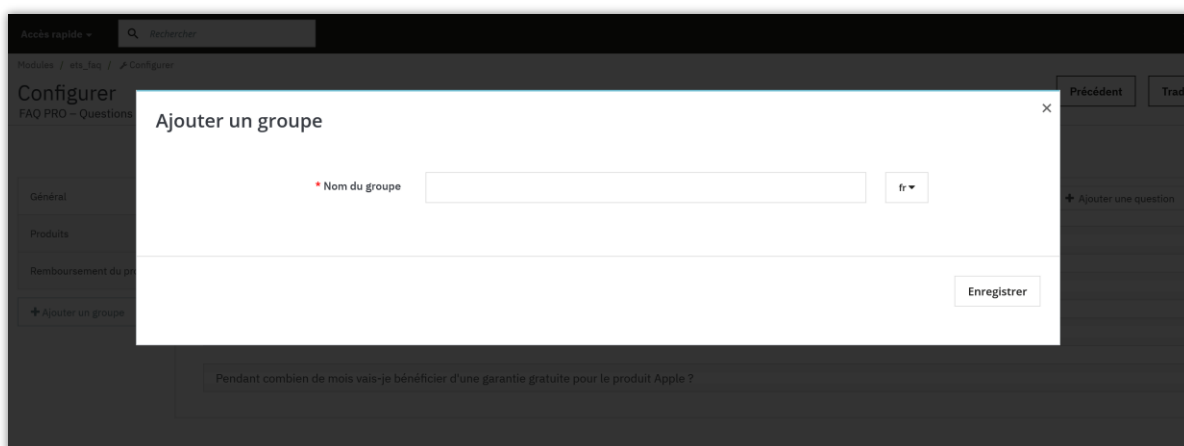


## Créer des groupes de questions

Organiser vos questions en groupes permet d'améliorer la navigation et la convivialité pour vos clients.

- Accédez à la page de configuration de la FAQ.
- Cliquez sur le bouton « **Ajouter un groupe** ».
- Saisissez un nom de groupe qui décrit clairement la catégorie de questions (par exemple : *Informations d'expédition, Retours et remboursements*).
- Enregistrez le groupe en cliquant sur le bouton « **Enregistrer** ».

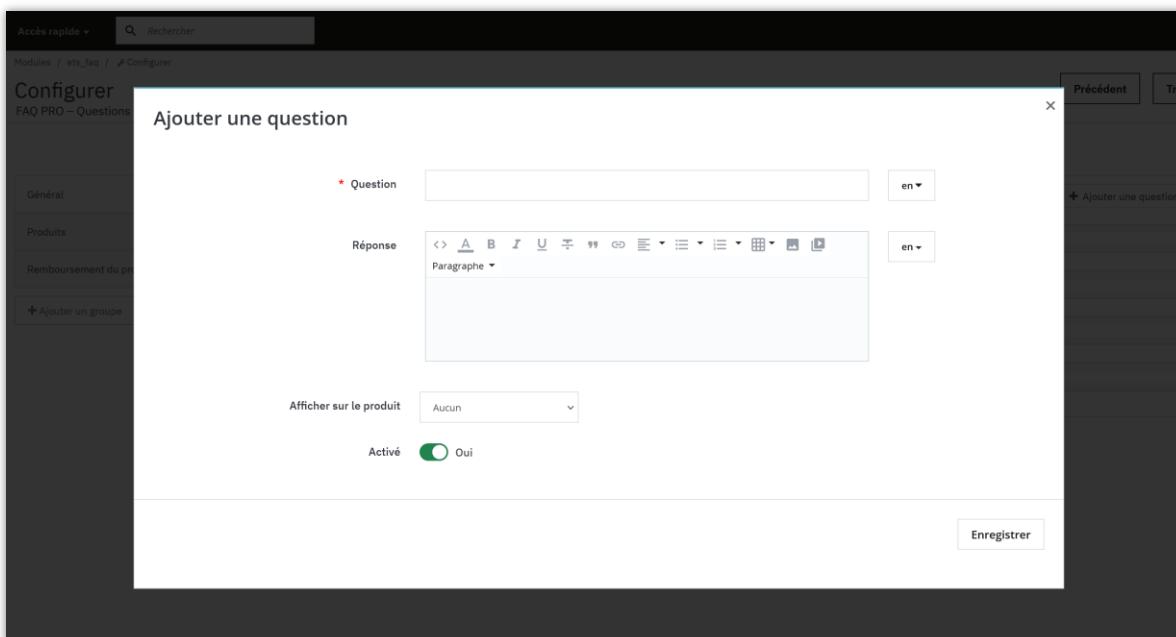
**💡 Exemple :** Créez des groupes comme *Utilisation du produit, Processus de commande et Problèmes de paiement* pour couvrir différents domaines de demandes courantes de vos clients.



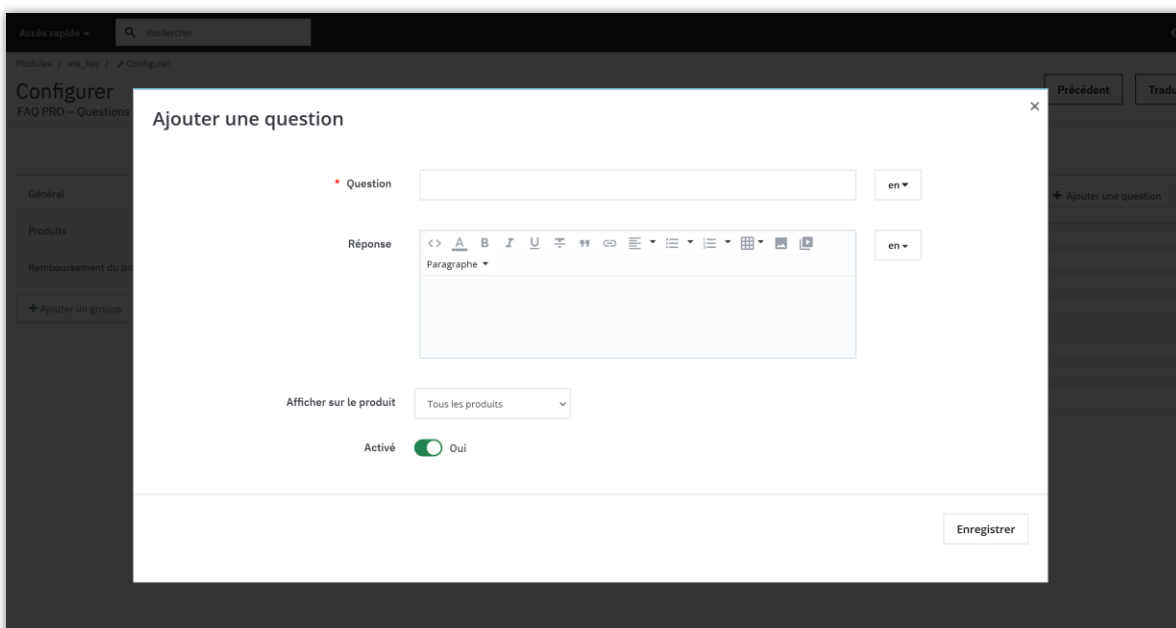
## Ajouter une question et une réponse

Une fois vos groupes de questions créés, vous pouvez commencer à ajouter des questions individuelles dans chaque groupe.

- Sélectionnez le groupe dans lequel vous souhaitez ajouter des questions.
- Cliquez sur « **Ajouter une question** » .
- Remplissez les informations suivantes :
  - **Question** : Saisissez le texte de la question.
  - **Réponse** : Fournissez une réponse claire et détaillée.
  - **Options d'affichage** :
    - **Aucun** : La question sera affichée uniquement sur la page FAQ privée.



- **Tous les produits** : La question sera affichée sur toutes les pages de détails des produits.



- **Produits spécifiques** : Sélectionnez des produits spécifiques pour lesquels la question sera visible. Utilisez la barre de recherche pour trouver des produits par leur nom, identifiant ou référence.

The screenshot shows a configuration window titled "Ajouter une question". It contains the following elements:

- Question:** A text input field with a language dropdown set to "en".
- Réponse:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, link, etc.) and a language dropdown set to "en".
- Afficher sur le produit:** A dropdown menu currently showing "Produits spécifiques".
- Produits:** A search bar "Rechercher un produit par ID, nom ou référence" with a list of three items:
  - Mug The adventure begins (Ref:demo\_12)
  - Customizable mug (Ref:demo\_14)
  - The adventure begins Framed poster (Ref:demo\_5)
- Activer:** A toggle switch that is turned on, labeled "Oui".
- Enregistrer:** A button at the bottom right to save the configuration.

- **Activer :** Activez cette option pour rendre la question visible sur votre boutique.

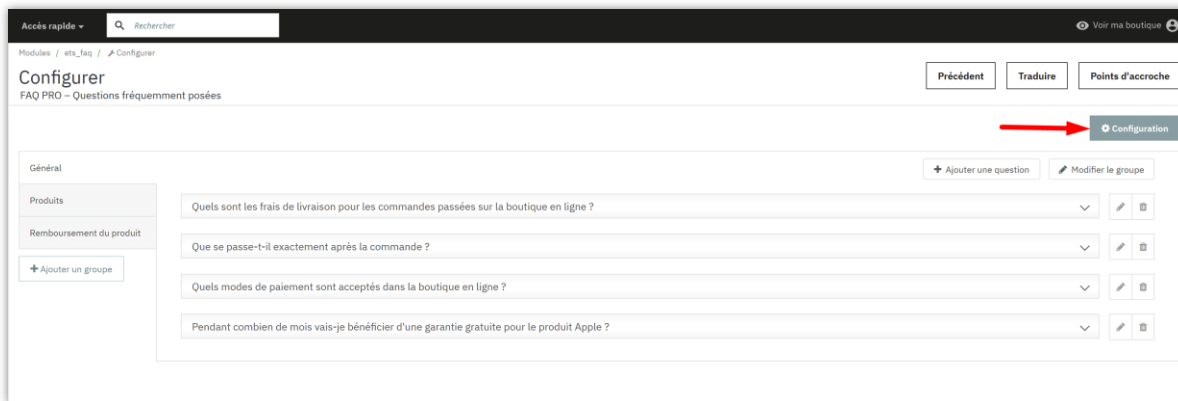
- Enregistrez la question en cliquant sur le bouton « **Enregistrer** ».

💡 **Astuce :** Rédigez des questions courtes et précises pour aider vos clients à trouver rapidement des réponses pertinentes.

## Personnaliser la page FAQ et les paramètres du formulaire

Cliquez sur le bouton « **Configuration** » dans le coin supérieur droit pour personnaliser les paramètres généraux.





Dans la fenêtre contextuelle « **Configuration** », vous pouvez modifier les paramètres de la page FAQ et du formulaire « **Poser une question** » afin d'améliorer les fonctionnalités et l'expérience utilisateur.

### Paramètres de la page FAQ :

- **Titre méta de la page de liste** : Définissez le titre méta de votre page FAQ pour optimiser son référencement (SEO).
- **Méta description de la page de liste** : Ajoutez une brève description qui aidera les moteurs de recherche à mieux comprendre le contenu de votre page FAQ.
- **Mots-clés** : Ajoutez des balises ou des mots-clés pertinents, séparés par des virgules, pour aider les clients à trouver plus facilement votre page FAQ.
- **Réécrire l'URL** : Spécifiez un slug d'URL personnalisé pour votre page FAQ. Exemple : saisissez « faq » pour créer une URL telle que <https://yourstore.com/faq>.

💡 **Astuce** : Utilisez des méta-titres et des descriptions concis, incluant des mots-clés pertinents, pour améliorer vos performances SEO.

Configuration

- Titre méta de la page de liste: faq
- Description méta de la page de liste
- Mots clés: lorem ipsum dolor
- Réécrire l'URL: faq
- Activer les questions fréquemment posées sur la page produit: Oui
- Titre de l'onglet: FAQs
- Position sur la page produit: Bas de la page produit
- Ouvrir toutes les réponses sur la page FAQ: Oui

### Options d'affichage :

- **Activer les questions fréquemment posées sur la page produit** : Activez ou désactivez cette option pour afficher ou masquer la section FAQ sur les pages produit.
- **Titre de l'onglet** : Personnalisez le titre de l'onglet pour la section FAQ sur les pages produit (par exemple : **"FAQ"**).
- **Position sur la page produit** : Choisissez l'emplacement où l'onglet FAQ apparaîtra sur les pages de détails du produit (par exemple : en bas de la page, colonne gauche ou colonne droite).
- **Ouvrir toutes les réponses sur la page FAQ** : Activez cette option pour que toutes les réponses soient affichées développées par défaut.

### Configurer le formulaire « Poser une question »

Le formulaire « **Poser une question** » permet à vos clients de soumettre leurs questions directement depuis la page FAQ ou les pages produit. Ajustez les paramètres suivants pour répondre aux besoins de votre boutique :

#### **Paramètres généraux :**

- **Titre** : saisissez un titre pour le formulaire (par exemple, « Poser une question »).
- **Description** : Ajoutez un court message encourageant les clients à poser leurs questions. Exemple : *Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous les poser. Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.*
- **Envoyer la question par e-mail** : Indiquez l'adresse e-mail à laquelle les demandes des clients seront envoyées.

#### **Options d'affichage :**

- **Activer le formulaire « Poser une question » sur la page FAQ** : Activez cette option pour afficher le formulaire sur la page FAQ.
- **Activer le formulaire « Poser une question » sur la page produit** : Activez cette option pour afficher le formulaire sur les pages produit.

Ouvrir toutes les réponses sur la page FAQ  Oui

FORMULAIRE DE DEMANDE DE QUESTIONS :

\* Titre

Description

\* Envoyer la question par e-mail :

Activer le formulaire "Poser une question" sur la page FAQ  Oui

Activer le formulaire "Poser une question" sur la page produit  Oui

Activer le captcha sur le formulaire "Poser une question"  Oui

Ne pas demander à l'utilisateur enregistré de saisir le code captcha  Non

Type de captcha

### Paramètres CAPTCHA :

- **Activer le CAPTCHA sur le formulaire « Poser une question »** : Activez cette option pour empêcher les soumissions de spam.
- **Ne pas demander aux utilisateurs enregistrés de saisir le code CAPTCHA** : Activez cette option si vous souhaitez ignorer le CAPTCHA pour les clients connectés à leur compte.
- **Type de CAPTCHA** : Sélectionnez le type de CAPTCHA que vous préférez :
  - **Image CAPTCHA** : Affiche un test de sécurité basé sur une image.
  - **Google reCAPTCHA (v2 ou v3)** : Nécessite la configuration d'une **clé de site** et d'une **clé secrète** dans les paramètres du module.

💡 **Astuce** : Utilisez **Google reCAPTCHA v3** pour une sécurité avancée tout en minimisant les inconvénients pour vos clients.

Ne pas demander à l'utilisateur enregistré de saisir le code captcha  Non

Type de captcha Google reCAPTCHA-V3

\* Clé du site

\* Clé secrète

## IV. AFFICHAGE AU FRONT OFFICE

Le module **FAQ** propose des options d'affichage flexibles pour répondre aux besoins de vos clients. Voici comment le contenu de la FAQ apparaîtra sur votre boutique PrestaShop :

### 1. Page FAQ

La page FAQ sert de centre principal où les clients peuvent explorer tous les groupes de questions et leurs réponses correspondantes.

- **Accéder à la page FAQ** : Les clients peuvent accéder à la page FAQ via un lien de menu ou l'URL personnalisée définie dans les paramètres du module (par exemple, <https://yourstore.com/faq>).
- **Mise en page** :
  - Les groupes de questions apparaissent sous forme d'onglets ou de sections distinctes.
  - Les réponses peuvent être : Développées individuellement en cliquant sur chaque question ou affichées complètement selon vos paramètres.

Contactez-nous Français Connexion Panier (0)

my store FAQ Rechercher

Accueil / faq

### FAQ

GÉNÉRAL | PRODUITS | REMBOURSEMENT DU PRODUIT

Quels sont les frais de livraison pour les commandes passées sur la boutique en ligne ?

Vos frais de livraison seront calculés au moment du paiement.

Que se passe-t-il exactement après la commande ?

Après avoir passé votre commande, vous recevrez rapidement une confirmation de commande par e-mail. Une fois la commande traitée dans notre base de données, le colis quittera notre entrepôt le jour même ou le jour ouvrable suivant. Les commandes par prépaiement sont expédiées le jour où nous recevons le paiement.

Quels modes de paiement sont acceptés dans la boutique en ligne ?

Lorsque vous configurez votre boutique en ligne, vous pouvez choisir les modes de paiement suivants :

Carte de crédit (Stripe) - Connectez-vous à Stripe pour proposer des paiements sécurisés par carte de crédit.  
 PayPal - Créez un utilisateur PayPal pour permettre à vos clients de payer avec PayPal ou par carte de crédit.  
 Vous devez sélectionner au moins une option.

Pendant combien de mois vais-je bénéficier d'une garantie gratuite pour le produit Apple ?

La garantie est d'un an. Et vous pouvez en obtenir un nouveau s'il s'agit d'un problème du fabricant

### Poser Une Question


Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous les poser. Nous vous répondrons dans les plus brefs délais

Nom

Téléphone

E-mail

Votre question

Entrez le code de sécurité 

ENTRENEZ VOTRE QUESTION

Recevez nos offres spéciales

Votre adresse e-mail S'ABONNER

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment. Vous trouverez pour cela nos informations de contact dans les conditions d'utilisation du site.

## 2. Pages de produits

Le module permet d'afficher les FAQ directement sur les pages de détails des produits pour fournir une assistance contextuelle.

- **Affichage par onglets** : Une section dédiée (par exemple : « FAQ ») s'affiche sous la description du produit. Les clients peuvent cliquer sur l'onglet pour consulter les questions et réponses liées au produit.
- **Placement** : Vous pouvez personnaliser la position de l'onglet FAQ sur les pages produit (par exemple : en bas de la page ou sur les colonnes gauche/droite).

💡 **Conseil** : Mettez en avant des FAQ concernant des problèmes fréquents liés aux produits, tels que les politiques de retour ou l'entretien des matériaux, pour réduire les demandes de renseignements.

Contactez-nous Français Connexion Panier (0)

my store FAQ Rechercher

Accueil / Hummingbird printed t-shirt

**HUMMINGBIRD PRINTED T-SHIRT**

23,90-\$  
19,12 \$ ÉCONOMISEZ 20%

Regular fit, round neckline, short sleeves. Made of extra long staple pima cotton.

Taille : S  
S

Couleur : Blanc

Quantité  
1 AJOUTER AU PANIER

Partager f t p

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

Description Détails du produit

Symbol of lightness and delicacy, the hummingbird evokes curiosity and joy. Studio Design's PolyFaune collection features classic products with colorful patterns, inspired by the traditional Japanese origamis. To wear with a chino or jeans. The sublimation textile printing process provides an exceptional color rendering and a color, guaranteed overtime.

Commentaires (0)

Aucun avis n'a été publié pour le moment.

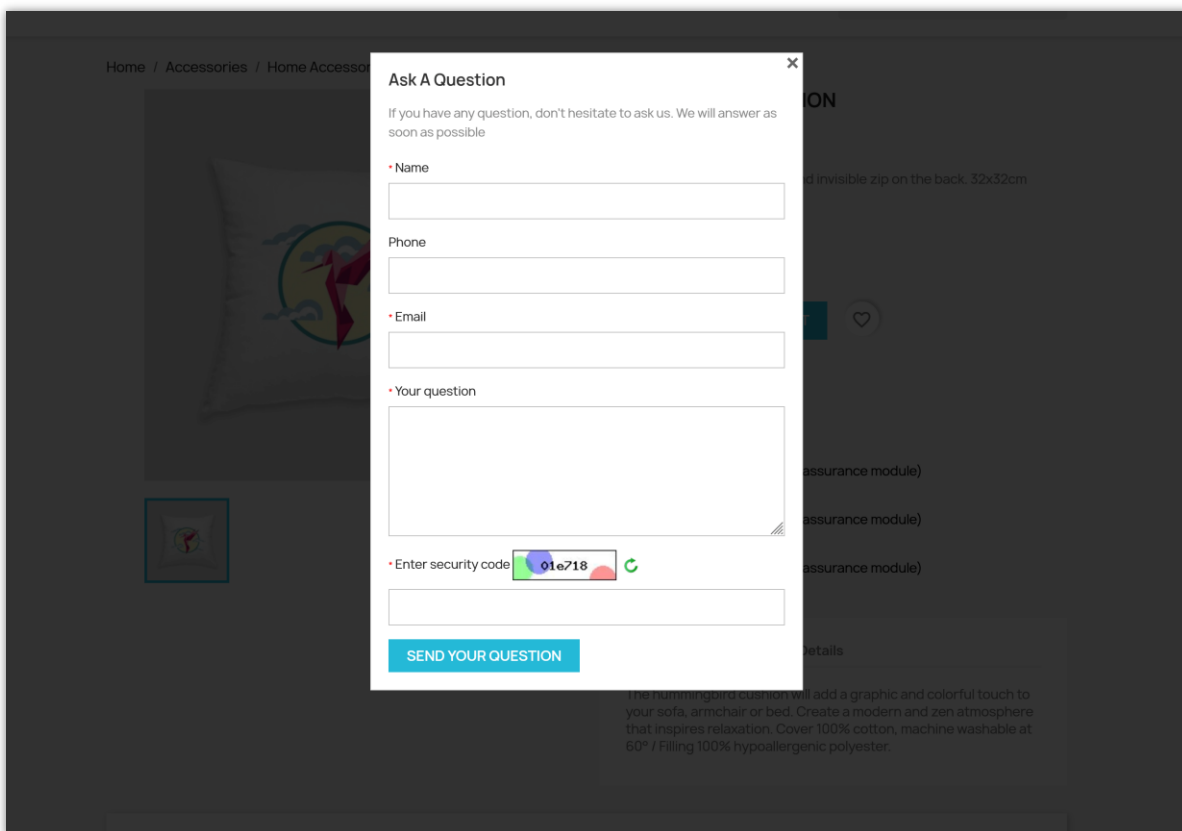
FAQs

Quelle est la taille compatible pour cette robe ?  
Quels sont les frais de livraison pour les commandes passées sur la boutique en ligne ?  
Que se passe-t-il exactement après la commande ?  
Quels modes de paiement sont acceptés dans la boutique en ligne ?

POSER UNE QUESTION

16 autres produits dans la même catégorie :

Fenêtre contextuelle « Poser une question » :



### 3. Formulaire « Poser une question »

Les clients peuvent soumettre leurs questions directement depuis la page FAQ ou les pages produits.

- **Page FAQ :**
  - Un formulaire convivial permet aux clients de poser des questions générales.
  - Les questions envoyées sont transmises à l'adresse e-mail configurée dans les paramètres du module.
- **Page produit :**
  - Le formulaire « Poser une question » sur les pages produit permet aux clients de poser des questions spécifiques à un produit.



- Cela est particulièrement utile pour des demandes techniques ou détaillées.

💡 **Conseil** : Ajoutez une courte description au formulaire pour inciter les clients à demander des éclaircissements sur vos produits ou vos politiques. Exemple : *“Vous avez des questions ? Posez-les ici, nous sommes à votre disposition !”*

#### 4. Conception réactive

Le module FAQ est entièrement optimisé pour une expérience fluide sur tous les appareils.

- **Bureau** : Les questions et réponses s’affichent dans un format structuré, facilitant la navigation.
- **Mobile** : La mise en page s’adapte automatiquement aux écrans plus petits, avec des sections repliables pour une navigation simplifiée.

💡 **Conseil** : Testez la page FAQ sur différents appareils (ordinateurs, tablettes, smartphones) pour vérifier sa lisibilité et son ergonomie.

## V. MEILLEURES PRATIQUES

Pour tirer le meilleur parti du module **FAQ**, suivez ces bonnes pratiques :

### 1. Organisez vos FAQ de manière logique

- Regroupez les questions par thèmes fréquemment posés par vos clients, tels que *l'expédition et la livraison, les politiques de retour, l'utilisation et l'entretien des produits*.
- Gardez les groupes de questions concis et faciles à parcourir pour une meilleure navigation.

## 2. Utilisez un langage clair et concis

- Rédigez les questions en adoptant le ton de vos clients (Exemple : Préférez « **Combien de temps prend l'expédition ?** » à « **Informations d'expédition** »).
- Fournissez des réponses simples, directes et rédigées sur un ton amical.

## 3. Mettez régulièrement à jour la FAQ

- Analysez les demandes fréquentes de vos clients et ajoutez de nouvelles questions en fonction des interrogations récurrentes.
- Supprimez les informations obsolètes pour garantir que vos FAQ restent précises et pertinentes.

## 4. Optimisez vos FAQ pour le référencement (SEO)

- Intégrez des mots-clés pertinents dans vos méta-titres, descriptions et contenus FAQ pour améliorer leur visibilité sur les moteurs de recherche.
- Ajoutez des balises pour aider les clients à trouver plus rapidement les informations qu'ils recherchent.


## 5. Exploitez le formulaire « Poser une question »

- Encouragez vos clients à poser leurs questions directement depuis la page FAQ ou les pages produits.
- Consultez régulièrement les questions soumises et intégrez celles qui reviennent souvent dans votre section FAQ.

## 6. Proposez des questions populaires

Inclure des exemples de FAQ courantes peut enrichir le contenu de votre boutique. Voici quelques suggestions :

- *Quels sont les moyens de paiement disponibles ?*
- *Puis-je modifier ou annuler ma commande après l'achat ?*
- *Comment puis-je suivre ma commande ?*
- *Quelle est votre politique de retour ?*
- *Vos produits sont-ils respectueux de l'environnement ?*

 **Conseil** : Ces questions courantes peuvent réduire la charge de travail de votre équipe d'assistance et améliorer la satisfaction de vos clients.

## VI. MERCI

Merci d'avoir choisi le module **FAQ** de PrestaHero ! Nous sommes déterminés à vous aider à améliorer l'expérience utilisateur de votre boutique et à fournir à vos clients les réponses dont ils ont besoin. Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'assistance, n'hésitez pas à nous contacter.

### **Vos commentaires comptent**

Nous serions ravis de connaître votre avis sur le module **FAQ** ! Partagez vos retours pour nous aider à nous améliorer et à offrir la meilleure expérience possible, à vous et à vos clients.