



# FAQ PRO

Crea una pagina FAQ e una scheda FAQ sulla pagina del prodotto –  
Modulo FAQ PrestaShop 2 IN 1

Un prodotto di PrestaHero

# Contenuto

<b>I. BENVENUTO .....</b>	<b>3</b>
<b>II. INSTALLAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>III. CONFIGURAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>IV. ESPOSIZIONE NELL'UFFICIO FRONTALE .....</b>	<b>12</b>
<b>V. MIGLIORI PRATICHE .....</b>	<b>16</b>
<b>VI. GRAZIE .....</b>	<b>18</b>

## I. BENVENUTO

Grazie per aver scelto il nostro modulo **FAQ**! Siamo entusiasti di offrirti uno strumento potente per migliorare l'esperienza dei clienti nel tuo negozio, semplificando l'accesso alle domande frequenti.

Questo documento è stato progettato per guidarti passo dopo passo nell'installazione, configurazione e utilizzo del modulo, assicurandoti di sfruttare al meglio tutte le sue funzionalità. Che tu voglia creare una pagina FAQ dedicata o visualizzare le FAQ direttamente nelle pagine dei dettagli dei prodotti, il nostro modulo offre una flessibilità senza pari per soddisfare le esigenze del tuo negozio.

### Perché scegliere il nostro modulo FAQ?

- **Migliora la soddisfazione del cliente:** Fornisci risposte rapide alle domande più comuni, riducendo il carico di lavoro del team di assistenza clienti.
- **Opzioni di visualizzazione flessibili:** Scegli dove mostrare le FAQ: su una pagina separata, su tutti i prodotti o solo su pagine di prodotti specifici.
- **Integrazione perfetta:** Completamente compatibile con PrestaShop 1.6.x, 1.7.x e 8.x.
- **Protezione antispam:** Supporto integrato per CAPTCHA e Google reCAPTCHA, per mantenere la tua casella di posta libera da messaggi indesiderati.

Se hai domande che non trovano risposta in questa guida, non esitare a contattare il nostro team di supporto. Siamo qui per aiutarti!

## II. INSTALLAZIONE

L'installazione del modulo **FAQ** è rapida e semplice. Segui i passaggi sottostanti per iniziare:

### Passaggio 1: Carica il modulo

- Accedi al back office di PrestaShop.
- Vai a **Moduli > Gestione moduli**.
- Fai clic sul pulsante **“Carica un modulo”**.

### Passaggio 2: Selezionare il file del modulo

- Seleziona il file denominato **ets\_faq.zip** dal tuo computer.
- Fai clic su **“Apri”** per avviare il processo di caricamento.

### Passaggio 3: Installa il modulo

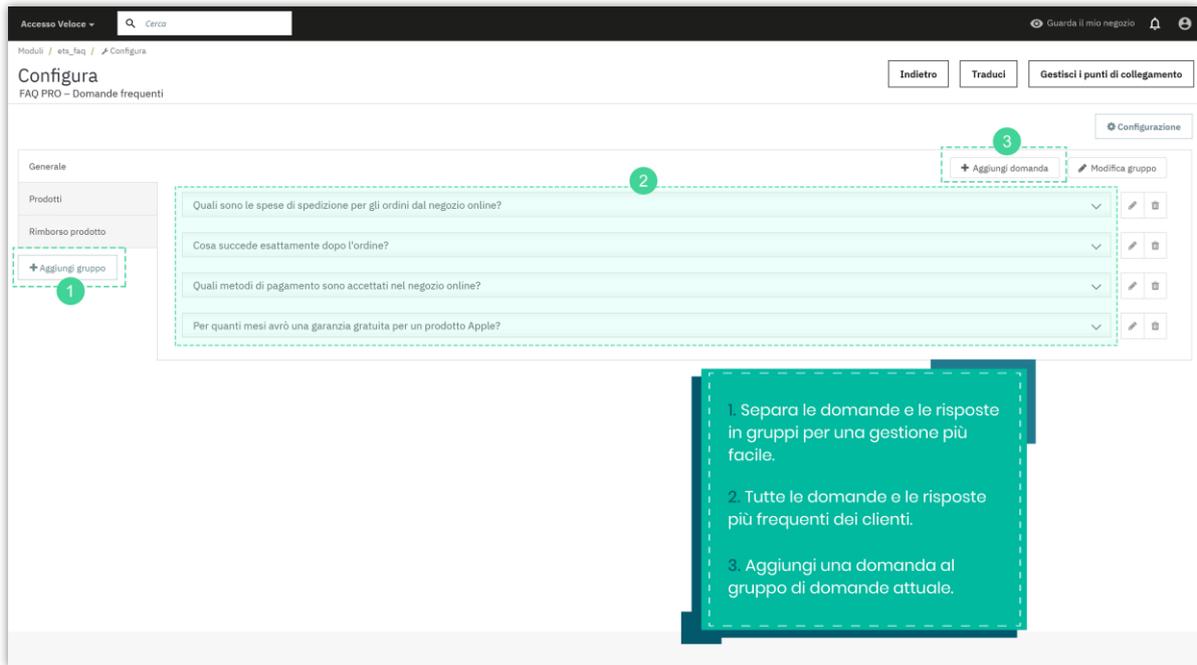
- Una volta caricato, PrestaShop rileverà automaticamente il modulo.
- Fai clic sul pulsante **“Installa”** per aggiungere il modulo al tuo negozio.

### Passaggio 4: Configura il modulo

- Dopo l'installazione, individua il modulo **FAQ** nel **Gestore moduli**.
- Fai clic sul pulsante **“Configura”** per accedere alla pagina delle impostazioni e iniziare a personalizzare il modulo.

## III. CONFIGURAZIONE

Una volta installato il modulo, puoi configurarlo in base alle esigenze specifiche del tuo negozio. Segui i passaggi sottostanti per impostare efficacemente il modulo **FAQ**:

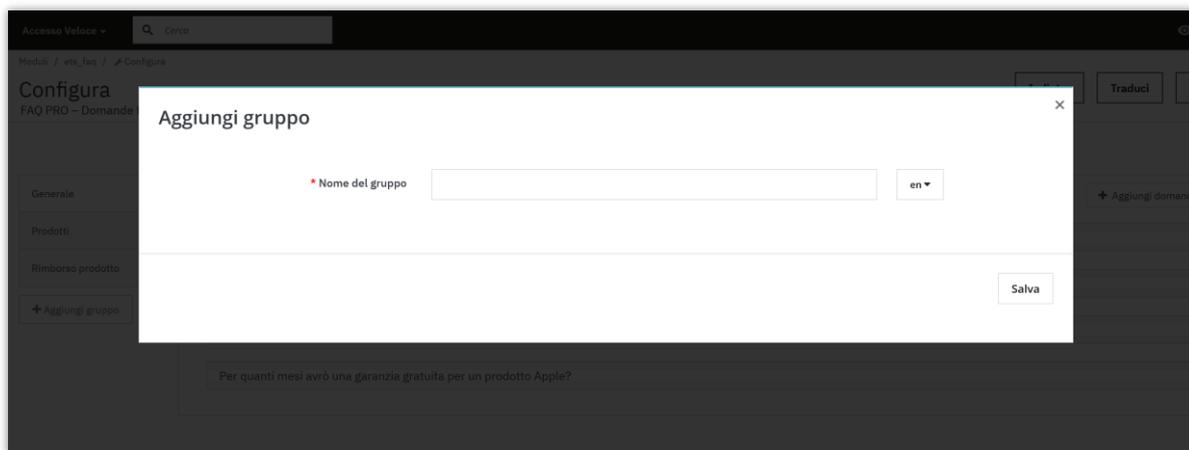


## Crea gruppi di domande

Organizzare le domande in gruppi aiuta a migliorare la navigazione e l'esperienza utente per i tuoi clienti.

- Vai alla pagina di configurazione delle FAQ.
- Fai clic sul pulsante **"Aggiungi gruppo"**.
- Inserisci un nome di gruppo che descriva chiaramente la categoria delle domande (ad esempio: *Informazioni sulla spedizione, Resi e rimborsi*).
- Salva il gruppo facendo clic su **"Salva"**.

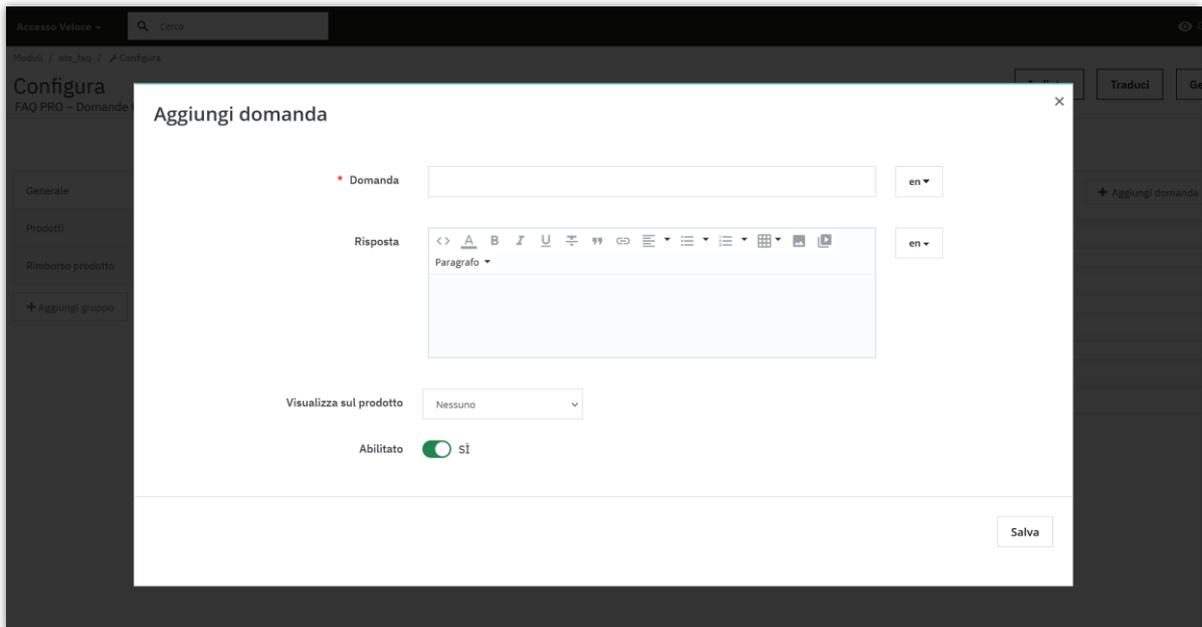
**Esempio:** Crea gruppi come *Utilizzo del prodotto*, *Processo di ordinazione* e *Problemi di pagamento* per coprire diverse aree di richieste frequenti dei tuoi clienti.



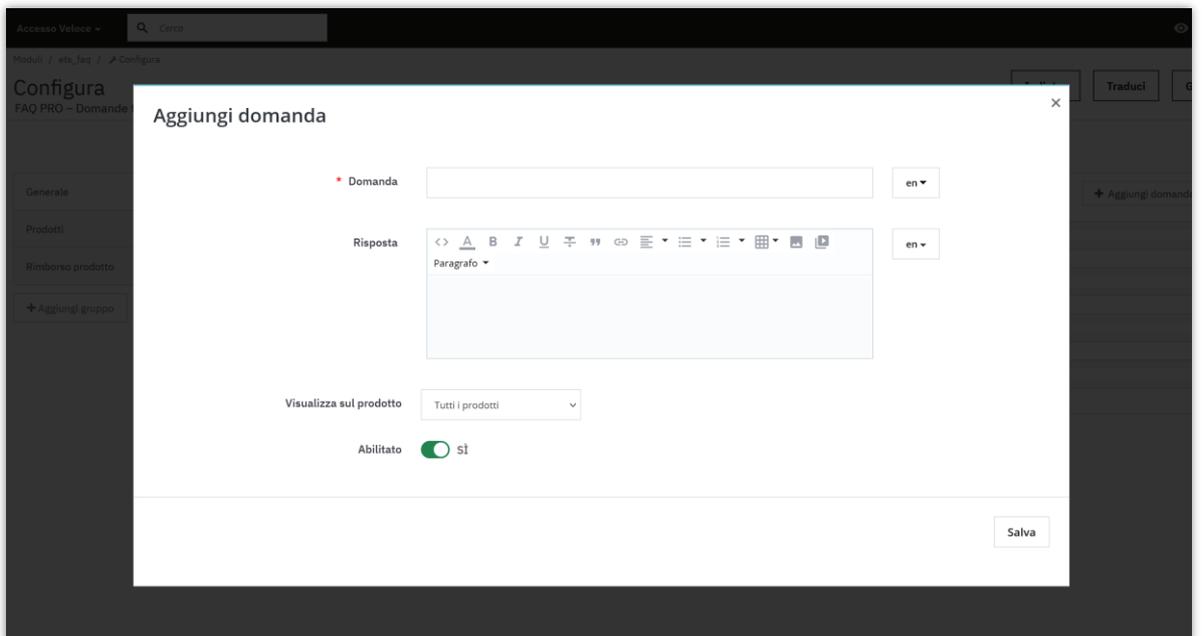
## Aggiungi una domanda e una risposta

Una volta creati i gruppi di domande, puoi iniziare ad aggiungere domande singole a ciascun gruppo.

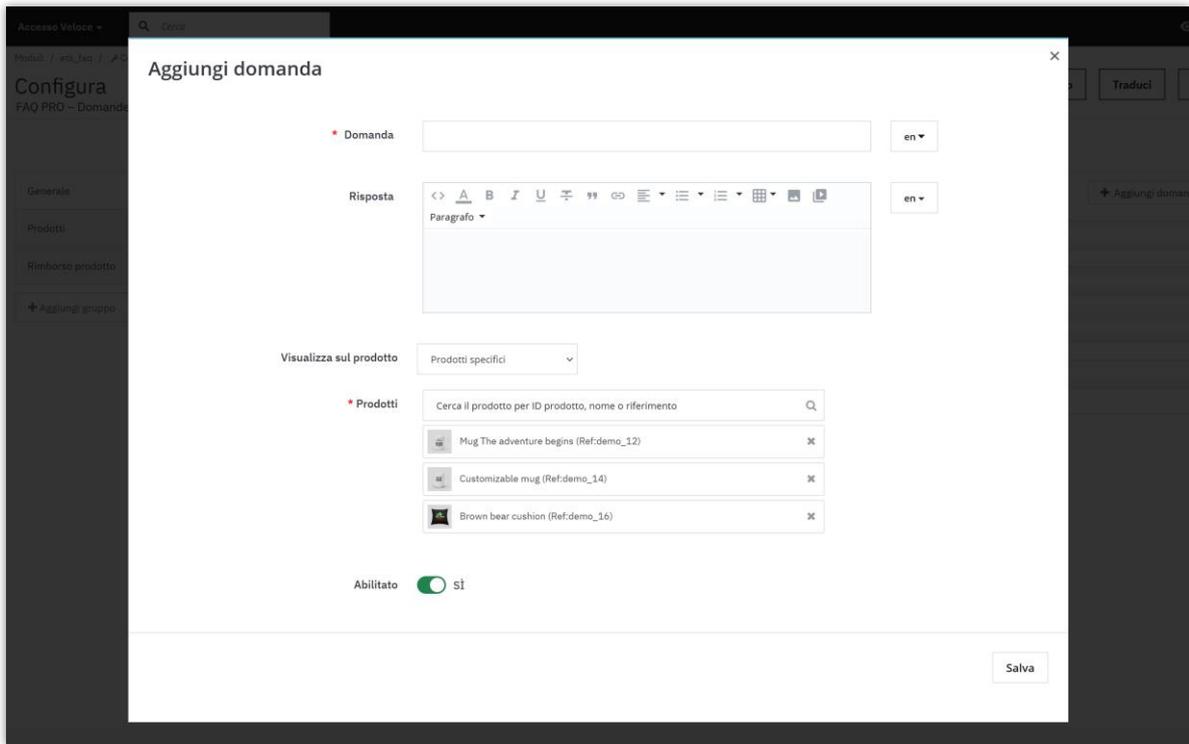
- Seleziona il gruppo a cui desideri aggiungere domande.
- Fai clic sul pulsante **“Aggiungi domanda”**.
- Compila i seguenti dettagli:
  - **Domanda:** Inserisci il testo della domanda.
  - **Risposta:** Fornire una risposta chiara e dettagliata.
  - **Opzioni di visualizzazione:**
    - **Nessuno:** La domanda sarà visibile solo nella pagina FAQ privata.



- **Tutti i prodotti:** La domanda sarà visibile in ogni pagina dei dettagli del prodotto.



- **Prodotti specifici:** Scegli i prodotti specifici in cui desideri visualizzare la domanda. Puoi utilizzare la barra di ricerca per trovare i prodotti per nome, ID o riferimento.

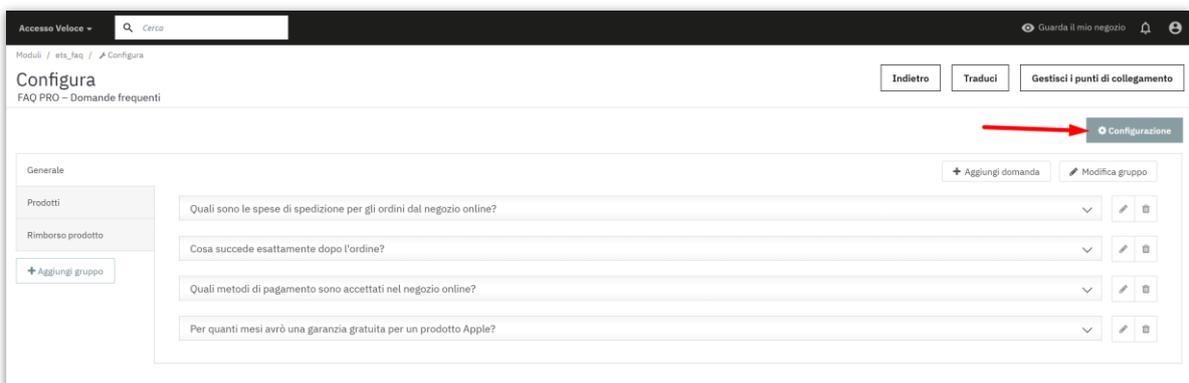


- **Abilita:** Attiva questa opzione per rendere la domanda visibile.
- Salva la domanda facendo clic sul pulsante **“Salva”**.

💡 **Suggerimento:** Utilizza domande brevi e dirette per aiutare i clienti a trovare rapidamente risposte pertinenti.

## Personalizza la pagina FAQ e le impostazioni del modulo

Fai clic sul pulsante **“Configurazione”** nell'angolo in alto a destra per accedere alle impostazioni generali.



Nel popup di **Configurazione**, puoi personalizzare la pagina FAQ e il modulo **“Fai una domanda”** per migliorare la funzionalità e l’esperienza utente.

### Impostazioni della pagina FAQ:

- **Meta titolo della pagina dell’elenco:** Definisci il meta titolo per la tua pagina FAQ per ottimizzare la SEO del sito.
- **Meta descrizione della pagina dell’elenco:** Aggiungi una breve descrizione per fornire un contesto chiaro ai motori di ricerca.
- **Parole chiave:** Inserisci tag o parole chiave pertinenti, separati da virgole, per aiutare i clienti a trovare più facilmente la tua pagina FAQ.
- **Riscrivi URL:** Specifica uno slug URL personalizzato per la tua pagina FAQ. Esempio: Inserisci **“faq”** per creare un URL come *https://yourstore.com/faq*.

💡 **Suggerimento:** Per ottenere risultati SEO migliori, utilizza meta titoli e descrizioni brevi ma efficaci, includendo parole chiave pertinenti.

The screenshot shows a configuration window titled "Configurazione" for the "FAQ PRO - Domande" module. The window contains the following settings:

- Meta titolo della pagina di quotazione:** Input field with "faq" and a language dropdown set to "en".
- Meta descrizione della pagina dell'elenco:** Empty text area with a language dropdown set to "en".
- Parole chiave:** Input field with "lorem", "ipsum", and "dolor" tags, and an "Aggiungi tag" button. A note below says "Separati da una virgola (,)".
- Riscrivi l'URL:** Input field with "faq" and a language dropdown set to "en". A note below says "Pagina FAQ sul tuo sito: <https://demo2.presta-demos.com/faq/en/faq>. Puoi copiare questo link e incollarlo nel tuo modulo menu".
- Abilita le domande frequenti sulla pagina del prodotto:** Toggle switch is turned on (Si).
- Titolo della scheda:** Input field with "FAQs" and a language dropdown set to "en".
- Posizione sulla pagina del prodotto:** Dropdown menu with "In fondo alla pagina del prod" selected.
- Apri tutte le risposte nella pagina FAQ:** Toggle switch is turned on (Si).

### Opzioni di visualizzazione:

- **Abilita le domande frequenti sulla pagina del prodotto:** Attiva o disattiva la sezione FAQ sulle pagine dei prodotti.
- **Titolo della scheda:** Personalizza il titolo della scheda per la sezione FAQ nelle pagine dei prodotti (ad esempio: "FAQ").
- **Posizione sulla pagina del prodotto:** Scegli dove apparirà la scheda FAQ nelle pagine dei dettagli del prodotto (ad esempio: in fondo alla pagina).
- **Apri tutte le risposte nella pagina FAQ:** Abilita questa opzione per visualizzare tutte le risposte espansive per impostazione predefinita.

### Configura il modulo "Fai una domanda"

Il modulo "Fai una domanda" consente ai clienti di inviare le loro domande direttamente dalla pagina FAQ o dalle pagine dei prodotti. Personalizza le seguenti impostazioni in base alle esigenze del tuo negozio:

#### Impostazioni generali:

- **Titolo:** Inserisci un titolo per il modulo (ad esempio: "Fai una domanda").
- **Descrizione:** Aggiungi un breve messaggio che incoraggi i clienti a inviare domande. Esempio: *"Se hai domande, non esitare a chiedercelo. Ti risponderemo il prima possibile."*
- **Invia domanda all'indirizzo email:** Specifica l'indirizzo email a cui verranno inviate le richieste dei clienti.

#### Opzioni di visualizzazione:

- **Abilita il modulo "Fai una domanda" nella pagina FAQ :** Attiva questa opzione per visualizzare il modulo nella pagina FAQ.

- **Abilita il modulo "Fai una domanda" sulla pagina del prodotto** : Attiva questa opzione per visualizzare il modulo sulle pagine dei prodotti.

### Impostazioni CAPTCHA:

Configura le opzioni CAPTCHA per proteggere il modulo "Fai una domanda" dagli invii di spam.

- **Abilita CAPTCHA nel modulo "Fai una domanda"** : Attiva il CAPTCHA per impedire l'invio di messaggi non desiderati.
- **Non richiedere agli utenti registrati di inserire il codice CAPTCHA** : Abilita questa opzione se desideri esentare i clienti registrati dall'inserimento del CAPTCHA.
- **Tipo CAPTCHA** : Seleziona il tipo di CAPTCHA che preferisci:
  - **Immagine CAPTCHA** : Visualizza un test di sicurezza basato su immagini.

- **Google reCAPTCHA** (v2 o v3): Richiede la configurazione della **Chiave sito** e della **Chiave segreta** nelle impostazioni del modulo.

💡 **Suggerimento:** Utilizza Google reCAPTCHA v3 per garantire una sicurezza avanzata senza compromettere l'esperienza dell'utente.

The image shows a configuration interface for CAPTCHA. At the top, there is a toggle switch labeled "Non richiedere all'utente registrato di inserire il codice captcha" which is currently turned off (NO). Below this, there is a dropdown menu for "Tipo di Captcha" with "Google reCAPTCHA - V3" selected. To the right of the dropdown is a text input field for the "Chiave del sito" (Site Key). Below that is another text input field for the "Chiave segreta" (Secret Key). A "Salva" (Save) button is located in the bottom right corner of the form.

## IV. ESPOSIZIONE NELLA SEDE FRONTALE

Queste opzioni garantiscono che i clienti possano trovare facilmente le informazioni di cui hanno bisogno. Ecco come apparirà il contenuto delle FAQ nel tuo negozio PrestaShop:

### 1. Pagina FAQ

La pagina FAQ funge da hub centrale in cui i clienti possono consultare tutti i gruppi di domande e le relative risposte.

- **Accesso alla pagina delle FAQ:** I clienti possono accedere alla pagina delle FAQ tramite un collegamento nel menu o utilizzando l'URL personalizzato configurato (ad esempio: <https://yourstore.com/faq>).
- **Disposizione :**

- I gruppi di domande vengono visualizzati come schede separate o sezioni organizzate.
- Le risposte possono essere configurate per: essere espansive singolarmente con un clic o essere visualizzate completamente, a seconda delle impostazioni scelte.

Contattaci Italiano Accedi Carrello (0)

my store FAQ Cerca nel catalogo

Homepage / faq

### DOMANDE FREQUENTI

GENERALE | PRODOTTI | RIMBORSO PRODOTTO

**Quali sono le spese di spedizione per gli ordini dal negozio online?**

Le spese di spedizione verranno calcolate al momento del pagamento.

**Cosa succede esattamente dopo l'ordine?**

Dopo aver effettuato l'ordine, riceverai immediatamente una conferma d'ordine tramite e-mail. Dopo che l'ordine è stato elaborato nel nostro database, il pacco lascerà il nostro magazzino lo stesso giorno o il giorno lavorativo successivo. Gli ordini tramite pagamento anticipato vengono spediti il giorno in cui riceviamo il pagamento.

**Quali metodi di pagamento sono accettati nel negozio online?**

Quando imposti il tuo negozio online puoi scegliere i seguenti metodi di pagamento:

Carta di credito (Stripe) - Connettiti con Stripe per offrire pagamenti sicuri con carta di credito.  
 PayPal - Crea un utente PayPal per consentire ai tuoi clienti di pagare con PayPal o carta di credito.  
 Devi selezionare almeno un'opzione.

**Per quanti mesi avrò una garanzia gratuita per un prodotto Apple?**

La garanzia gratuita è di 1 anno. E puoi ottenerne una nuova se è un problema del produttore.

#### Fai Una Domanda

Se hai domande, non esitare a contattarci. Ti risponderemo il prima possibile

Nome

Telefono

E-mail

La tua domanda

Inserisci il codice di sicurezza

IN VIA LA TUA DOMANDA

Ricevi le nostre novità e le offerte speciali

Il tuo indirizzo email ISCRIVITI

Puoi annullare l'iscrizione in ogni momento. A questo scopo, cerca le info di contatto nelle note legali.

## 2. Pagine dei prodotti

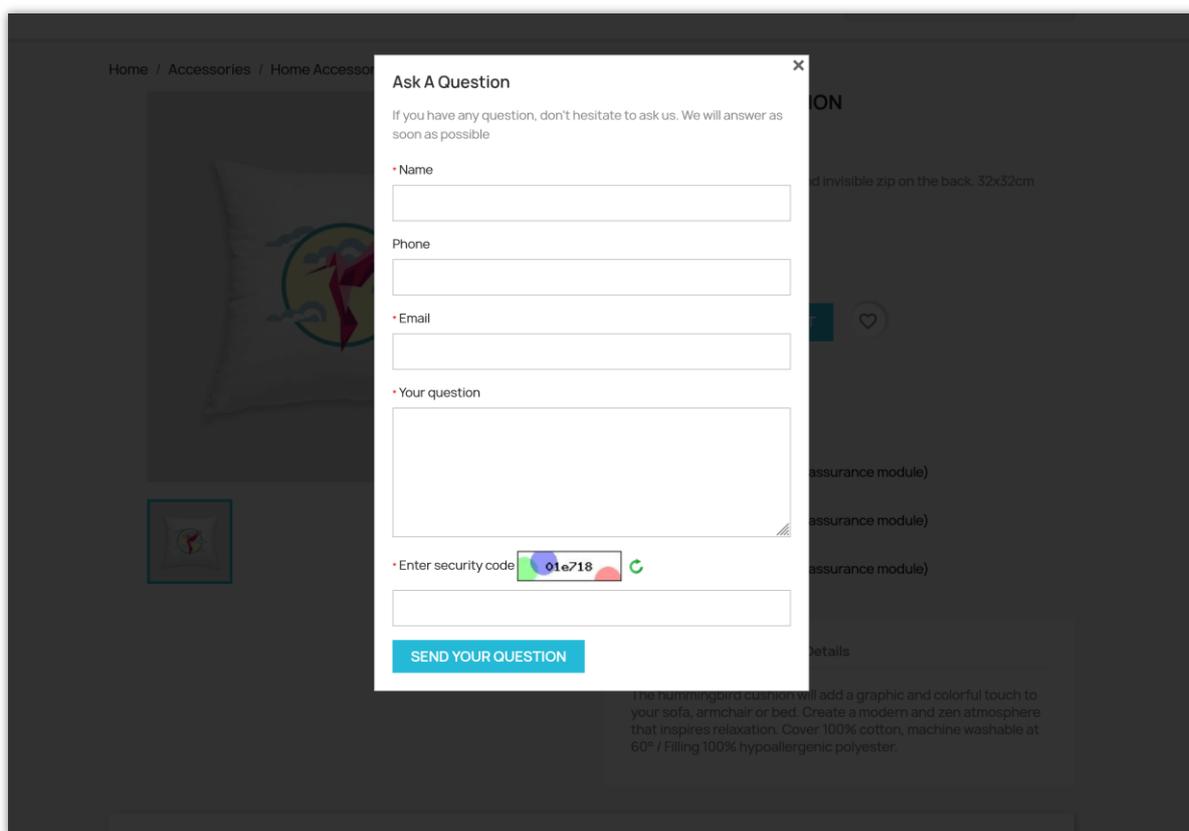
Il modulo consente di visualizzare le FAQ direttamente nelle pagine dei dettagli dei prodotti, offrendo assistenza specifica e contestuale.

- **Visualizzazione della scheda:** Una sezione FAQ dedicata (ad esempio: **"FAQ"**) apparirà sotto la descrizione del prodotto. I clienti possono cliccare sulla scheda per visualizzare le domande e risposte relative al prodotto.
- **Posizionamento:** Puoi personalizzare la posizione della scheda FAQ nella pagina del prodotto (ad esempio: in basso, nella colonna sinistra/destra, ecc.).

💡 **Suggerimento:** Mostra FAQ relative a problemi comuni dei prodotti, come le politiche di reso o la cura dei materiali. Questo può ridurre le richieste al servizio clienti e migliorare l'esperienza utente.

The screenshot shows a product page for 'MOUNTAIN FOX CUSHION' on the 'my store' website. The page layout includes a top navigation bar with 'Contattaci', 'Italiano', 'Accedi', and 'Carrello (0)'. The breadcrumb trail is 'Home / Accessori / Home Accessories / Mountain fox cushion'. The product image shows a white cushion with a colorful fox and mountain graphic. The price is 18,90 \$. The product description states: 'Cushion with removable cover and invisible zip on the back. 32x32cm'. The color is 'Bianco'. The quantity is set to 1. There is an 'AGGIUNGI AL CARRELLO' button and a heart icon. Below the product image, there are social sharing icons for Facebook, Twitter, and Pinterest. A 'Descrizione' section is visible, containing the text: 'The mountain fox 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.' Below the description, there is a 'FAQs' section with three questions: 'Quali sono le spese di spedizione per gli ordini dal negozio online?', 'Cosa succede esattamente dopo l'ordine?', and 'Quali metodi di pagamento sono accettati nel negozio online?'. A 'FAI UNA DOMANDA' button is located at the bottom of the FAQ section. A comment section shows 'Commenti (0)' and a message: 'Ancora nessuna recensione da parte degli utenti.'

Popup "Fai una domanda":



### 3. Modulo "Fai una domanda"

I clienti possono inviare le loro domande direttamente dalla pagina FAQ o dalle pagine dei prodotti.

- **Pagina FAQ:**
  - Un modulo semplice e intuitivo consente ai clienti di porre domande generali.
  - Le domande inviate vengono inoltrate all'indirizzo email configurato per il follow-up.
- **Pagina del prodotto:**
  - Il modulo "Fai una domanda" presente nelle pagine dei prodotti consente ai clienti di richiedere informazioni specifiche sui prodotti.

- Questa funzionalità è particolarmente utile per domande tecniche o dettagliate sui prodotti.

💡 **Suggerimento:** Aggiungi una breve descrizione al modulo per invitare i clienti a chiedere chiarimenti sui tuoi prodotti o sulle tue politiche.

#### 4. Design reattivo

Il modulo **FAQ** completamente reattivo garantisce un'esperienza fluida su tutti i dispositivi, inclusi desktop, tablet e smartphone.

- **Desktop:** Le domande e risposte vengono visualizzate in un formato strutturato e facile da consultare.
- **Dispositivi mobili:** Il layout si adatta automaticamente agli schermi più piccoli, con sezioni comprimibili per una navigazione ottimale.

💡 **Suggerimento:** Testa la pagina FAQ su diversi dispositivi per verificarne la leggibilità e l'usabilità.

## V. MIGLIORI PRATICHE

Per sfruttare al meglio il modulo **FAQ**, segui queste buone pratiche:

### 1. Organizza le tue FAQ in modo logico

- Raggruppa le domande in base agli argomenti più richiesti dai clienti, come *Spedizione e consegna*, *Politiche di reso*, *Utilizzo e cura del prodotto*.
- Mantieni i gruppi di domande concisi e facili da consultare.

### 2. Utilizzare un linguaggio chiaro e conciso

- Scrivi le domande utilizzando il tono e le parole dei tuoi clienti. Esempio: Usa *"Quanto tempo impiega la spedizione?"* invece di *"Informazioni sulla spedizione"*.
- Fornisci risposte dirette, utilizzando un tono amichevole e accessibile.

### **3. Aggiornare regolarmente le FAQ**

- Monitora le richieste frequenti dei clienti e aggiungi nuove FAQ in base alle domande ricorrenti.
- Rimuovi informazioni obsolete per garantire che le FAQ siano sempre accurate e pertinenti.

### **4. Ottimizzazione per SEO**

- Includi parole chiave nei meta titoli, nelle descrizioni e nei contenuti delle FAQ per migliorare la visibilità sui motori di ricerca.
- Usa i tag per aiutare i clienti a trovare più rapidamente le informazioni di cui hanno bisogno.

### **5. Sfrutta il modulo "Fai una domanda"**

- Invita i clienti a porre domande direttamente tramite la pagina FAQ o le pagine dei prodotti.
- Rivedi regolarmente le domande inviate e aggiungi quelle più frequenti alla sezione FAQ per arricchire il contenuto.

### **6. Suggestisci domande popolari**

Ecco alcuni esempi di FAQ popolari per migliorare il contenuto del tuo negozio:

- *Quali sono i metodi di pagamento disponibili?*
- *Posso modificare o annullare il mio ordine dopo l'acquisto?*
- *Come posso tracciare il mio ordine?*
- *Qual è la vostra politica sui resi?*
- *I vostri prodotti sono ecologici?*

 **Suggerimento:** Queste domande comuni possono far risparmiare tempo al tuo team di supporto e migliorare la soddisfazione dei clienti.

## VI. GRAZIE

Grazie per aver scelto il modulo **FAQ** di **PrestaHero**! Siamo impegnati ad aiutarti a migliorare l'esperienza utente del tuo negozio e a fornire ai tuoi clienti le risposte di cui hanno bisogno. Se hai domande o necessiti di assistenza, non esitare a contattarci.

### **Il tuo feedback è importante**

Ci farebbe piacere conoscere la tua opinione sul modulo **FAQ**. Condividi il tuo feedback per aiutarci a migliorare e offrire la migliore esperienza possibile, sia per te che per i tuoi clienti.