



# 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

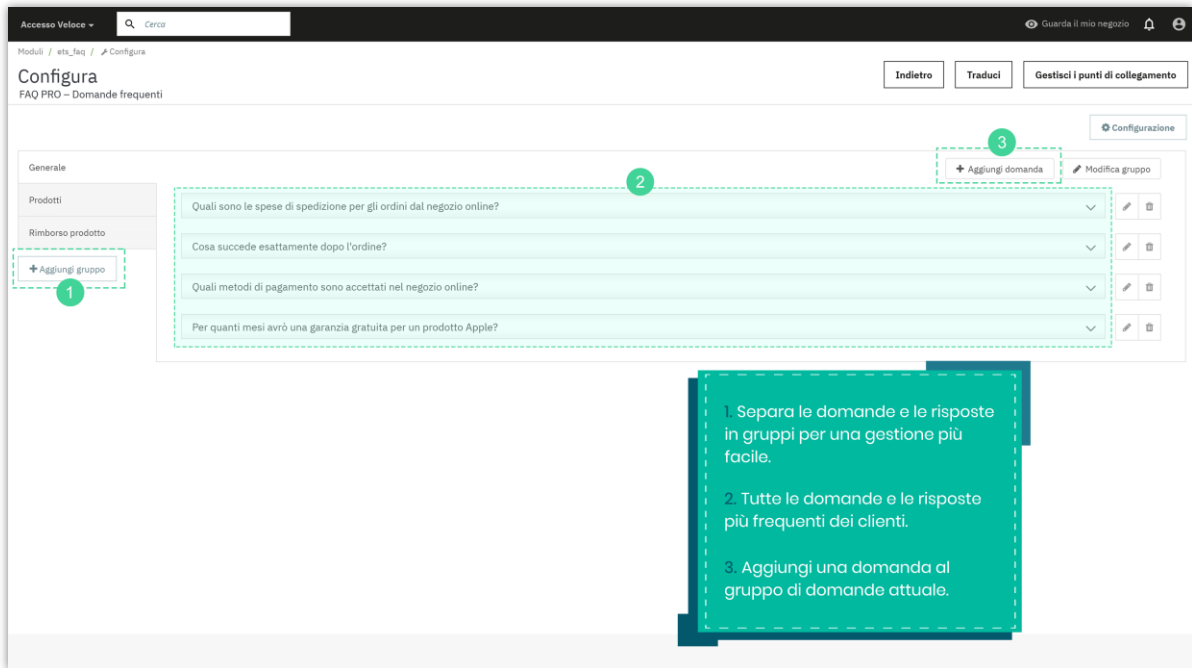
- Una volta caricato, PrestaShop rileverà automaticamente il modulo.
- Fai clic sul pulsante **“Installa”** per aggiungere il modulo al tuo negozio.

### 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**:

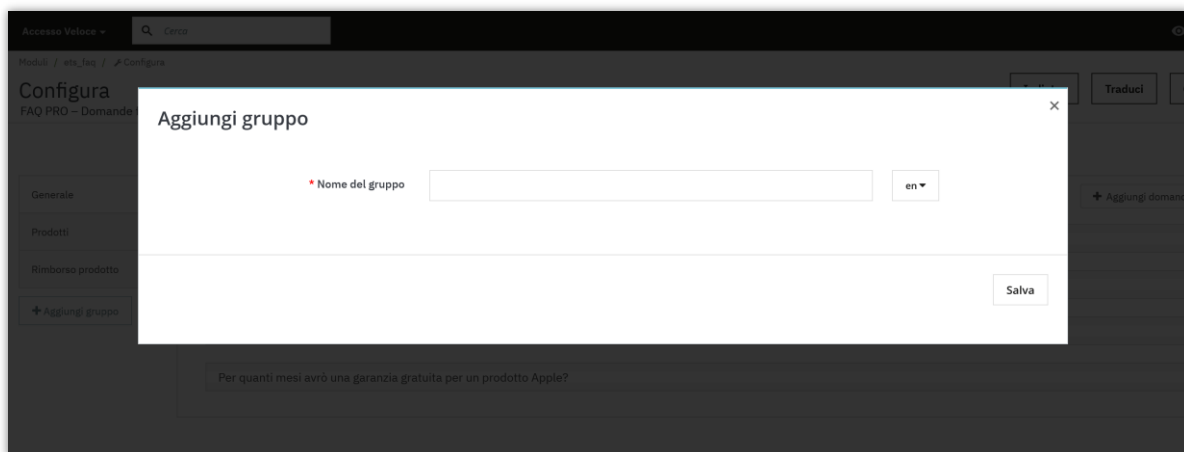


## Crea gruppi di domande

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”**.

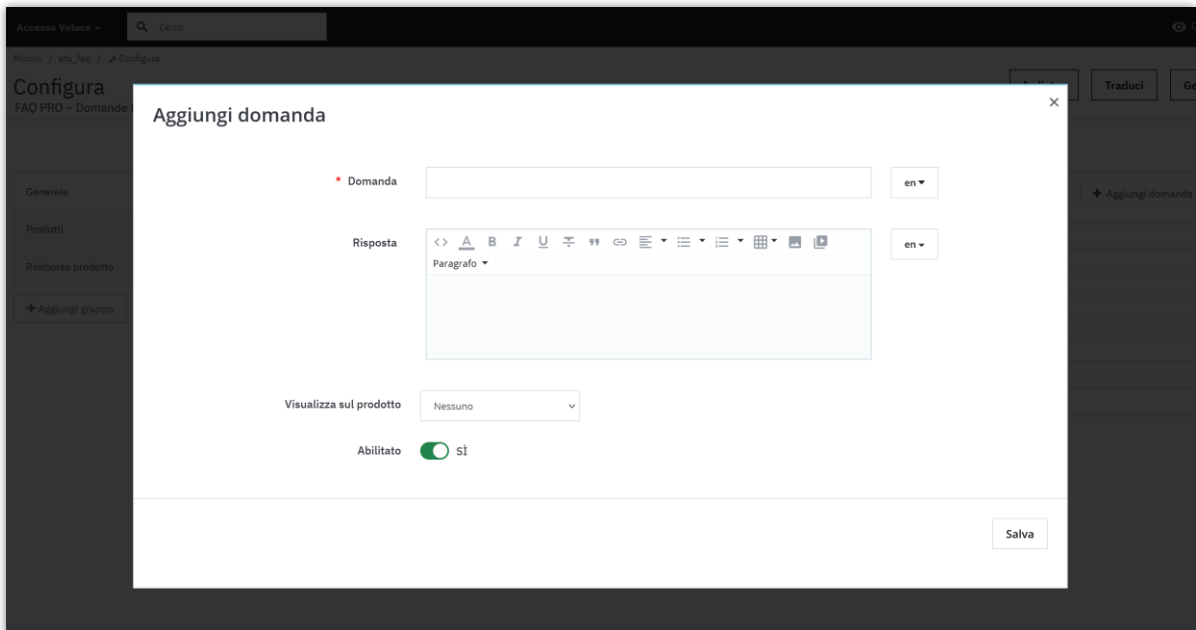
 **Esempio:** Crea gruppi come *Utilizzo del prodotto, Processo di ordinazione e Problemi di pagamento* per coprire diverse aree di richieste frequenti dei tuoi clienti.



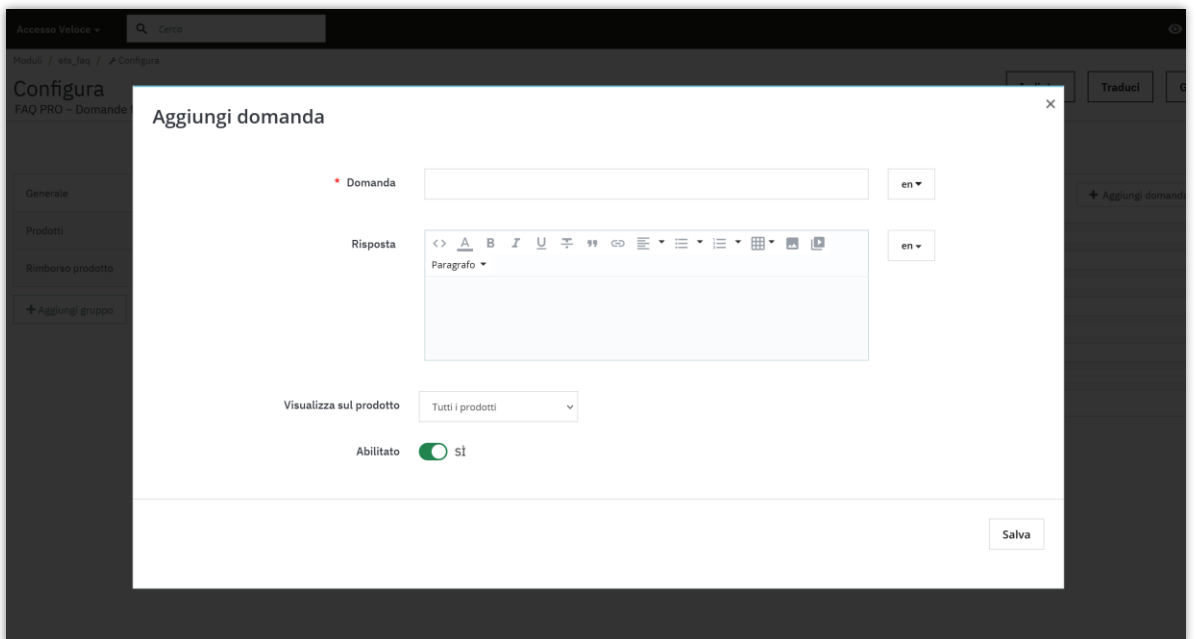
## Aggiungi una domanda e una risposta

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

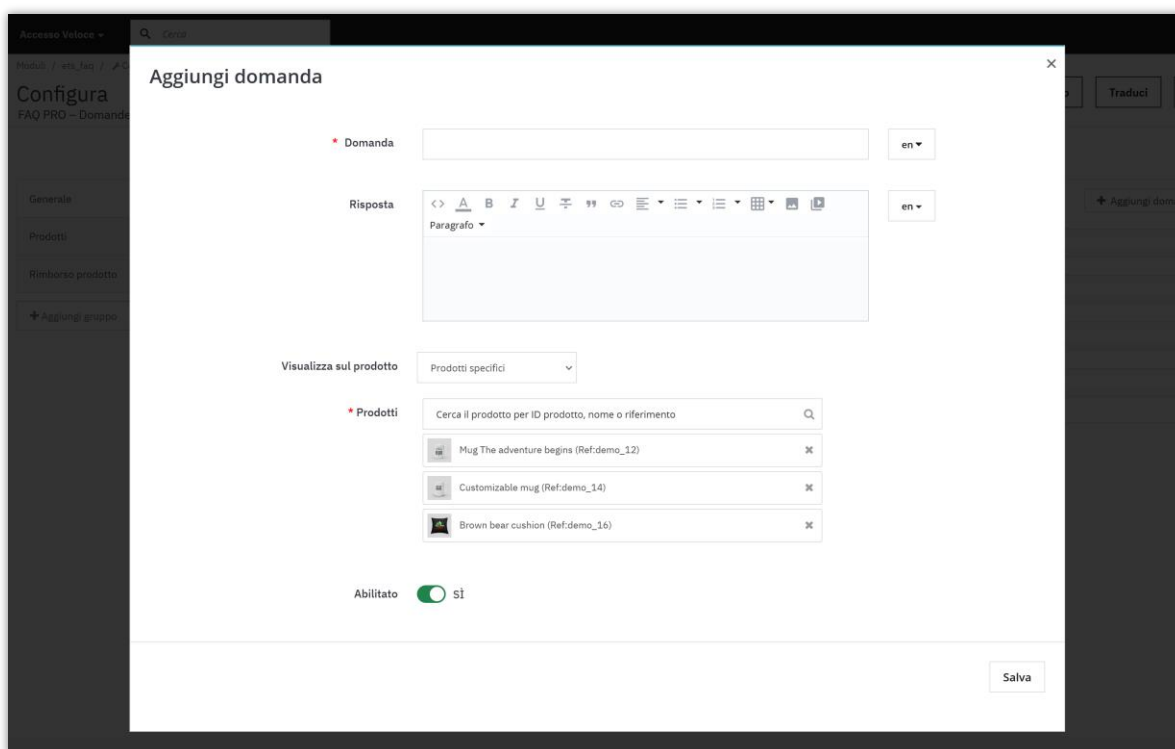
- Seleziona il gruppo a cui desideri aggiungere domande.
- Fai clic sul pulsante **“Aggiungi domanda”**.
- Compila i seguenti dettagli:
  - **Domanda:** Inserisci il testo della domanda.
  - **Risposta:** Fornire una risposta chiara e dettagliata.
  - **Opzioni di visualizzazione:**
    - **Nessuno:**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

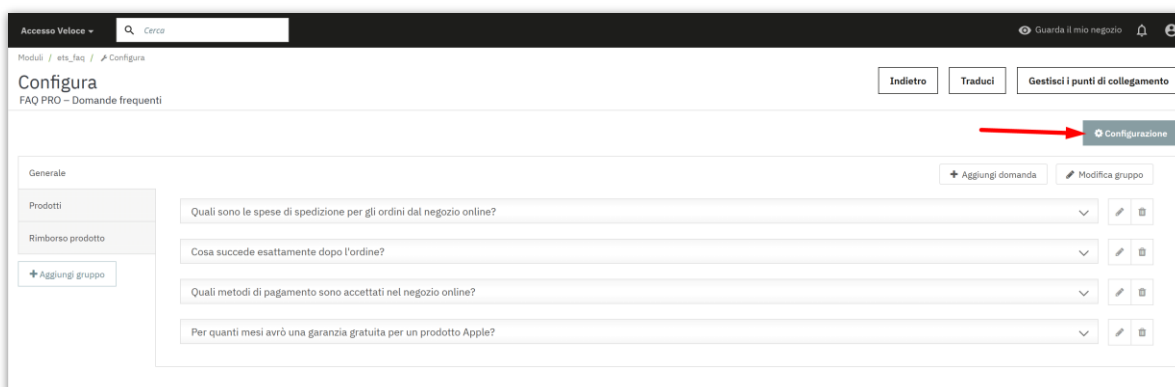


- **Abilita:** Attiva questa opzione per rendere la domanda visibile.
- Salva la domanda facendo clic sul pulsante **“Salva”**.

💡 **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:** Large 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.

Accesso Veloce

Modulo / eni\_faq / ...

Configura  
FAQ PRO – Domande

Generale

Prodotti

Rimborso prodotto

+ Aggiungi gruppo

Apri tutte le risposte nella pagina FAQ  SÌ

MODULO PER FARE UNA DOMANDA:

\* Titolo  it ▼

Descrizione  it ▼

\* Invia la domanda all'indirizzo email:

Abilita il modulo per fare una domanda nella pagina FAQ  SÌ

Abilita il modulo per fare una domanda sulla pagina del prodotto  SÌ

Abilita captcha nel modulo Fai una domanda  SÌ

Non richiedere all'utente registrato di inserire il codice captcha  NO

Tipo di Captcha

Salva

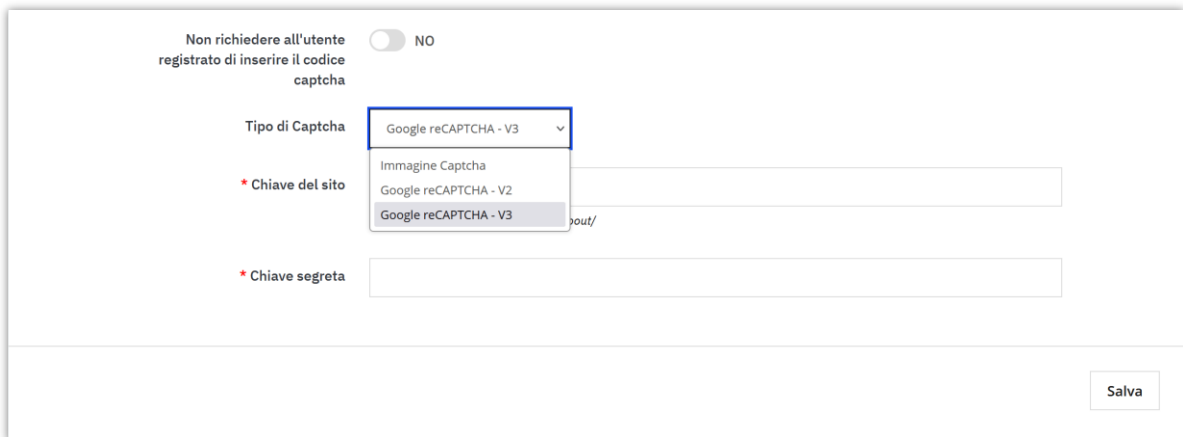
## Impostazioni CAPTCHA:

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" with the value "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.

## 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

INVIA 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

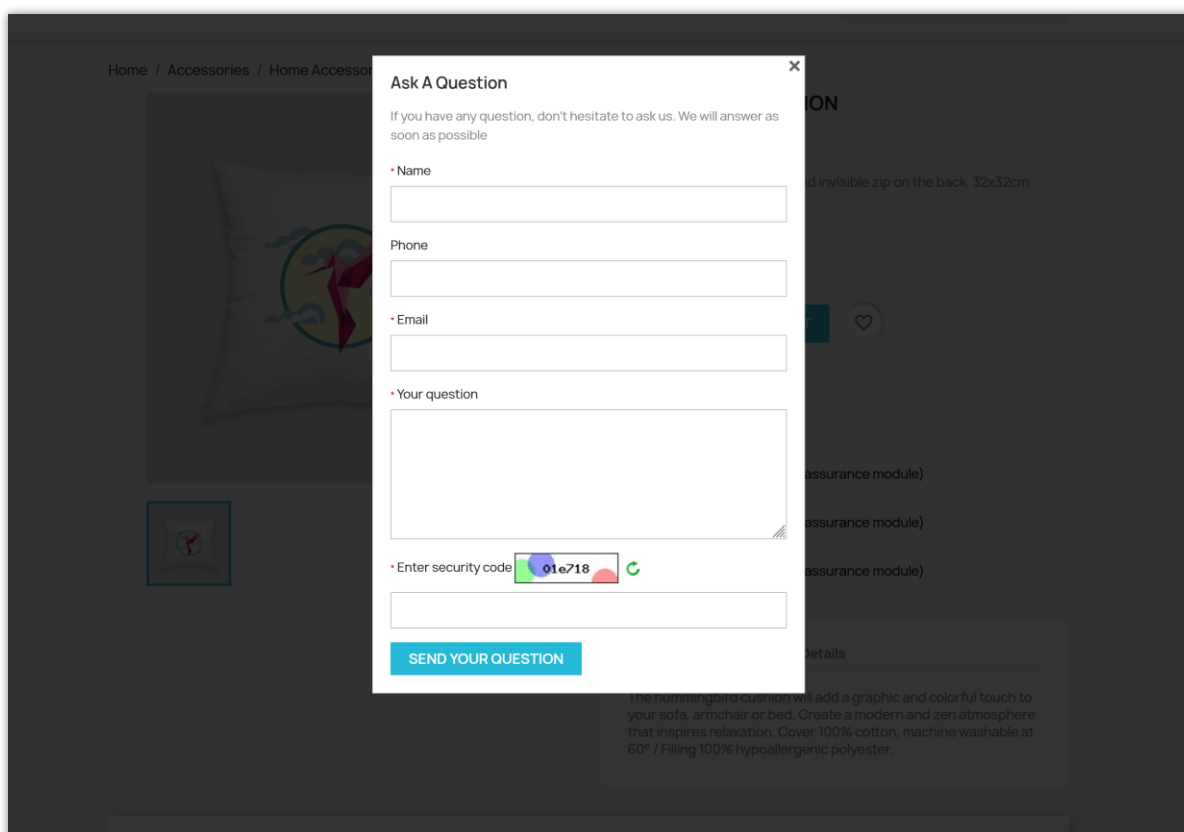
Il modulo consente di visualizzare le FAQ direttamente nelle pagine dei dettagli dei prodotti, offrendo assistenza specifica e contestuale.

- **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 geometric fox head design. The price is listed as 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, and there is an 'AGGIUNGI AL CARRELLO' button. Below the product image, there is a 'Commenti (0)' section and a message: 'Ancora nessuna recensione da parte degli utenti.' At the bottom, there is an '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.

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. Suggerisci 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.