6. DEŇ

Úloha:

Vypracujte alebo doplňte do svojho Etsy obchodu najčastejšie otázky (FAQ).

Vysvetlenie:

Sekcia FAQ (Frequently Asked Questions) v Etsy obchode je miesto, kde zákazníci **nájdu odpovede na svoje najčastejšie otázky**. A vy tak predídete zbytočným správam aj pochybnostiam, ktoré by ich mohli odradiť od nákupu.

Prečo je FAQ dôležité?

- **Znižuje bariéry pred nákupom**. Keď zákazník hľadá odpovede, nájde ich hneď a nemusí váhať.
- **Šetrí vám čas.** Nebudete musieť stále odpovedať na tie isté otázky.
- **Pôsobí profesionálne.** Obchod s prehľadným FAQ vzbudzuje väčšiu dôveru.
- **Minimalizuje nedorozumenia.** Napríklad pri dodacej lehote, reklamáciách či vlastnostiach produktov.

Inšpiráciu na otázky **hľadajte u svojich súčasných zákazníkov** (aj slovenských).

- Čo sa vás najčastejšie pýtajú?
- Čo im nie je jasné? Materiál, spôsob použitia, pre koho je výrobok vhodný?

6. DEŇ

Môžete usporiadať **deň otázok a odpovedí** na sociálnych sieťach.

Alebo **hľadajte inšpiráciu u konkurencie** v ich komentároch.

Čo všetko môže FAQ obsahovať?

- Doprava a dodacie lehoty – Kedy balík odošlete? Koľko trvá doručenie? Kam všade posielate?
- Vrátenie a reklamácie – Aké sú podmienky vrátenia? V akom stave musí byť produkt?
- Prispôsobenie a personalizácia – Je možné zmeniť farbu, veľkosť alebo pridať meno? Ako to funguje?
- Starostlivosť o produkt – Ako sa starať o výrobok, aby dlho vydržal? Je vhodný do umývačky/na pranie v práčke?
- Materiály a pôvod – Z čoho sú produkty vyrobené? Sú použité lokálne/prírodné materiály?
- Balenie a darčeky – Ako produkt balíte? Je možné darčekové balenie?
- Veľkosť a rozmery – Aké sú presné rozmery produktu?

Ako FAQ vylepšiť?

Skúste otázky formulovať tak, ako by ich zákazníci naozaj položili (nie príliš technicky).

6. DEŇ

Odpovede píšte stručne, ale jasne. **Používajte jednoduchý jazyk**.

Pravidelne sekciu aktualizujte podľa opakujúcich sa otázok od zákazníkov.

Úloha pre vás:

1. Prejdite si správy, ktoré vám kedy písali zákazníci. Čo sa najčastejšie pýtali?
2. Spíšte aspoň 5–10 otázok, ktoré môžu zákazníkom pomôcť rozhodnúť sa.
3. Na každú otázku napíšte odpoveď a vložte ich do sekcie FAQ vo svojom Etsy obchode.

6. DEŇ

Poznámky: