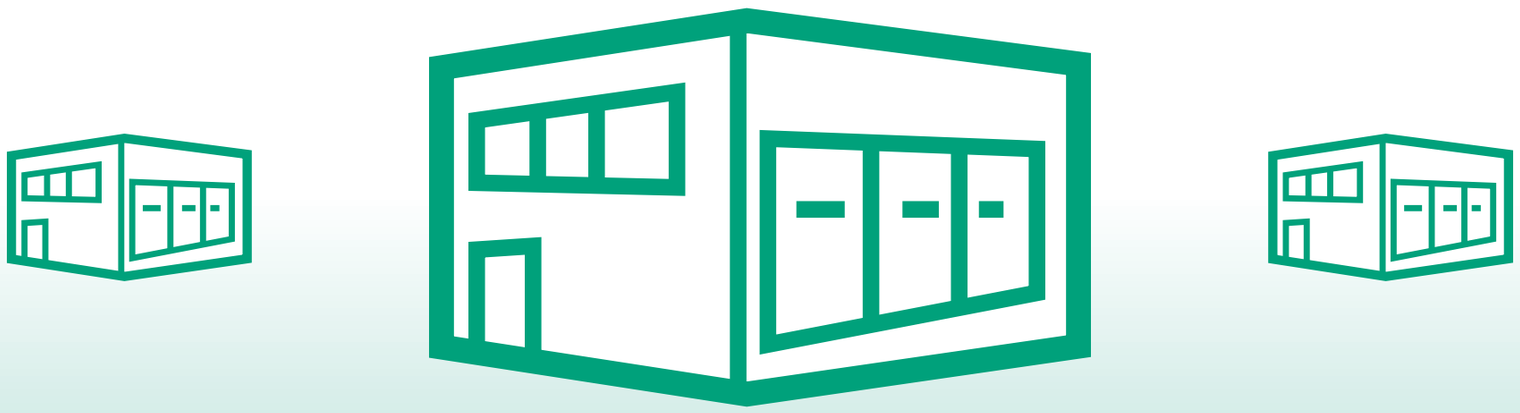
So gelingen FAQs

swipe

unlimited® communications
Online- und Contentmarketing Agentur

Im Gegensatz zur landläufigen Meinung müssen Sie kein großes Unternehmen sein, um gute FAQs zu erstellen. Mit den richtigen Infos, Tipps und Tricks kann jeder einen guten FAQ-Bereich entwickeln.



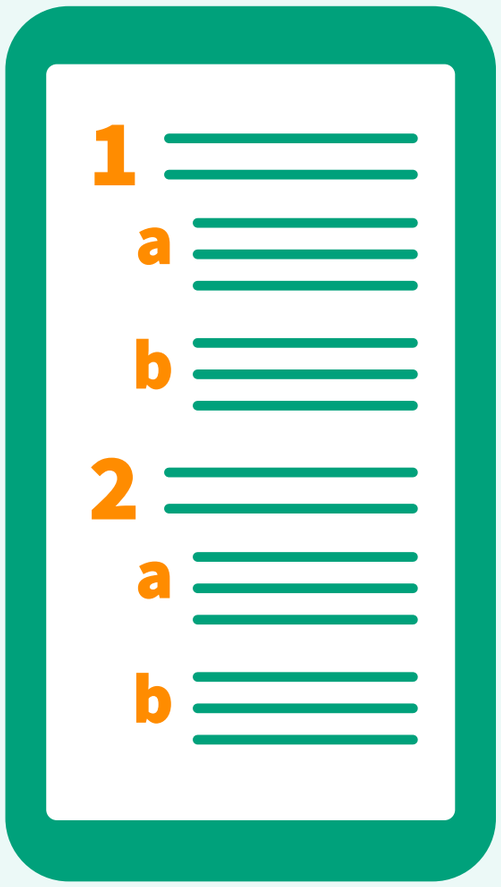
Die Perspektive der Zielgruppe

Wenn Sie sich also für FAQs entscheiden, ist es wichtig, dass Sie nur die für Ihr Thema relevanten Fragen einbauen.

Versetzten Sie sich in Ihre Zielgruppe. Ist diese Frage aus Kundenperspektive wirklich wichtig? Die Mehrheit sollten Fragen sein, die wirklich von Kunden gestellt wurden oder werden könnten.

Das Innere zählt …

Sobald Ihre zusammengestellten FAQs unübersichtlich werden, sollten Sie die FAQs in Themenbereiche bzw. Kategorien einordnen.



Fangen Sie pro Bereich mit den wichtigsten Fragen an und arbeiten Sie sich durch.

Fällt Ihnen nichts mehr ein, ist das kein Problem – stellen Sie Ihre FAQs online und ergänzen Sie sie später.

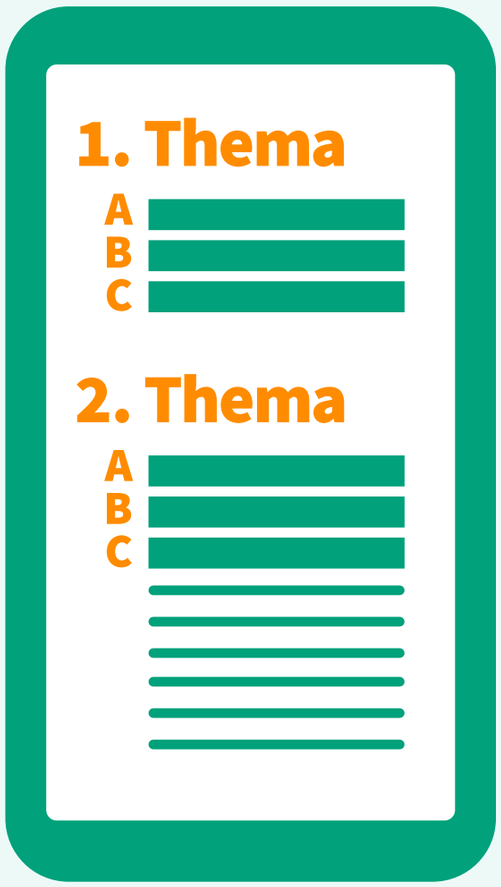
Ihre Antworten sollten dabei zwar **möglichst kurz**gehalten werden, aber trotzdem die Frage informativ beantworten.

href=“…”

Ja/Nein-Fragen können mit einem Satz beantwortet werden. Bei komplexen Fragen, welche ein gewisses Vorwissen benötigen, kann hilfreiche Information verlinkt werden.

Das Äußere aber auch!

Sobald alle Fragen gesammelt, strukturiert und beantwortet worden sind, geht es ans Technische.



Hier können Sie sich drei „Fs“ als Faustregel merken:

Achten Sie auf die **Formatierung** (für gute Übersicht und Lesbarkeit), **funktionierende Links** und **Features.**