

Er din hjemmeside klar til en chatbot?

Tolv ting, der gør en chatbot brugbar fra første dag. Sæt kryds ved dem, du har på plads. Mangler du mere end fire, så start dér, og vent med chatbotten.

- ☐ **Dine priser står på siden**
Kunder spørger om pris først. Står den ikke på siden, ender spørgsmålet i din indbakke.
- ☐ **Dine åbningstider er opdaterede**
Også ved helligdage og ferie. Forkerte tider giver mest ærgrelse.
- ☐ **Du kan svare på "hvad koster det?" i to sætninger**
Kan du ikke det, kan en chatbot det heller ikke.
- ☐ **Du ved, hvordan man bestiller tid eller tilbud**
Skriv trinene ned: ring, skriv eller book. Chatbotten skal pege på præcis ét sted.
- ☐ **Dit leveringsområde er beskrevet**
Hvor kommer du, og hvad koster det at komme længere væk?
- ☐ **Retur, afbud og fortrydelse er forklaret**
Det er her kunder er mest nervøse. Et klart svar sparer dig mange mails.
- ☐ **Dine ti hyppigste kundespørgsmål er skrevet ned**
Kig i din indbakke og dine sms. Mønstrene er tydelige.
- ☐ **Du ved, hvem der svarer, når chatten ikke kan**
Chatbotten skal sende videre til en person med navn, mail eller telefon.
- ☐ **Kontaktoplysningerne er ens overalt**
Samme mail og telefon på hjemmesiden, Google og sociale medier.
- ☐ **Din privatlivspolitik er opdateret**
Skriv, at der bruges en chatbot, og hvad der sker med beskeder.
- ☐ **Du ved, hvad chatbotten IKKE må svare på**
Fx diagnoser, juridisk rådgivning eller bindende tilbud. Den skal sende videre.
- ☐ **Du har en plan for at læse samtalerne**
De første uger viser, hvad kunderne egentlig spørger om. Afsæt tid til at kigge.

Vil du have et ærligt blik på din side?

Jeg læser din hjemmeside gratis og svarer senest fem hverdage efter.

norlytics.dk/gratis-chatbot-tjek/ | william@norlytics.dk