

Temps de lecture : 2'30''

Par Anne-Laure JOUBAIRE

Présentes sur tous les sites e-commerce, les FAQ ont encore du mal à percer sur ceux des professions libérales. Elles contribuent pourtant à augmenter le taux de conversion des prospects et à renforcer la qualité du service client. Si elles sont simples à mettre en place, il convient de suivre quelques règles afin de concevoir des FAQ utiles à vos clients.

L'intérêt d'une FAQ est multiple :

- Elle **améliore votre référencement** Google en ajoutant de nouvelles pages de contenus
- Elle permet de **se distinguer** de la concurrence (qui souvent n'en a pas)
- Elle **libère du temps** pour les réceptionnistes
- Elle est **disponible 24h/24** ce qui permet aux visiteurs du week-end d'obtenir immédiatement réponse à leurs questions

LES CONSEILS D'ELIOTT & MARKUS

CHOISIR LES BONNES QUESTIONS

Une bonne FAQ ne doit pas revenir sur le contenu déjà présenté dans les autres pages et doit avoir une vraie valeur ajoutée pour le visiteur. Il est pour cela nécessaire de **réfléchir aux questions que pourrait se poser un novice** ne connaissant pas votre secteur ni votre cabinet.

Quelles sont les questions les plus posées par des prospects (par téléphone, mail ou en personne) ? Quelles sont les questions posées sur votre cabinet ou votre profession sur les forums et réseaux sociaux ?

Il est possible d'affiner cette FAQ au plus près des besoins via des [enquêtes clients](#).

Elles peuvent porter sur :

- Des **informations pratiques** (honoraires, horaires) ;
- Des **méthodes** de travail (préparation du rendez-vous, information sur l'avancée du dossier, première consultation gratuite...);
- Des exemples de cas. Le [cabinet DGK](#) détaille ainsi pratique par pratique diverses situations :

« J'ai convenu d'une rupture conventionnelle avec mon employeur qui me menaçait de me licencier. Quel est le délai dont je dispose pour la contester ? »

PRÉCISION ET CLARTÉ

Les questions devront être **courtes, claires** et formulées selon le **point de vue du client**.

A éviter

« J'ai fait mon testament. Ai-je aussi besoin d'un mandat en cas d'inaptitude notarié ? »

« Qu'est-ce que l'article 700 du Code de Procédure civile ? »

Leur préférer

« Puis-je faire appel à votre cabinet si je ne suis pas domicilié à X ? »

« Je suis déjà engagé avec un expert-comptable. Comment faire ? »

« J'ai signé un bail d'habitation il y a quelques mois avec mon locataire, mais celui-ci ne paye plus ses loyers, que puis-je faire ? »

Les réponses doivent être concises, claires et neutres. Il est aussi possible (et plus original) de les faire sous format vidéo !

FACILITER LA RECHERCHE

Rien de pire pour le visiteur d'un site web que de devoir batailler pour trouver la FAQ puis pour trouver la réponse dont il a besoin. Idéalement le **bouton FAQ devrait être situé en haut à droite** de votre site web, à côté de l'encart recherche (ainsi que tout en bas). Il peut également être pertinent d'**insérer un encart FAQ dans chacune des pages** et qui reprenne les questions les plus pertinentes au thème considéré.

Si vous avez beaucoup de questions, il peut être utile d'investir dans un **outil de recherche**. Si non, il est possible de créer une page fixe qui soit également attractive. Au-delà du design, il faut également penser à l'**expérience utilisateur** (UX). Comment trouve-t-il la réponse à sa question ? Sont-elles rangées par thème ? Par parcours client (prise de rendez-vous, déroulement de la première consultation, etc.) ?

Même en étant très exhaustif, il est impossible de couvrir toutes les questions possibles. Il faut donc toujours **prévoir une porte de sortie** en redirigeant le prospect à l'aide d'une question telle que *"Je n'ai pas trouvé de réponse à ma question. Que faire ?"* proposant un formulaire de contact.

Enfin insérer un bouton **"Cela m'a été utile - Oui - Non"** après chaque question permettra de **mettre à jour votre FAQ** en supprimant ou modifiant les questions non pertinentes.

« Séparer **la question principale** de celles qui ne le sont pas, voilà la première tâche d'un esprit ordonné » - Agatha Christie

POUR ALLER PLUS LOIN

[25 of the Best Examples of Effective FAQ Pages](#)