

ЧЕК-ЛИСТ ПО ЮЗАБИЛИТИ

КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ НА САЙТЕ, КОНТАКТЫ, ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



Форма обратной связи

- ❑ **Стандартизация.** Форму обратной связи для вопроса, жалобы, заказа в свободной форме на сайте легко найти (привычное расположение – на странице контактов).
- ❑ **Удобство.** Форма обратной связи доступна без регистрации, от посетителя требуется только оставить свой контакт (email, телефон) для ответа на его обращение. Текст сообщения не теряется, если посетитель неверно ввел капчу или случайно закрыл страницу.
- ❑ **Объемные сообщения.** Форма позволяет посетителю оставить развернутое сообщение. При вводе большого объема текста форма позволяет быстро посмотреть весь введенный текст – например, справа появляется скроллбар для прокрутки.
- ❑ **Обратная связь.** После отправки сообщения на email посетителя приходит письмо о том, что его сообщение получено, указаны сведения о примерном времени ожидания ответа. Если посетитель оставил в качестве контакта телефон – он получает аналогичное SMS.