



## ایجاد اعتماد در وبسایت

با توجه به اینکه تعداد کمی از ورودی‌های موتورهای جست‌وجوی رایگان قصد خرید قطعی از شما را دارند، مدیریت آن‌ها در سایت شما به طوری که احساس راحتی کنند و به مطلوب خود دست یابند بسیار مهم است.

جهشی که از مرحله تحقیق تا مرحله خرید برای یک کاربر وجود دارد جهش بزرگی است و نیاز به تفکر زیادی برای تصمیم‌گیری در مورد خرید نهایی دارد. شخص ممکن است قصد خرید داشته باشد ولی به دلایل مختلفی آماده خرید نباشد. راهنمایی این گروه از کاربران برای تبدیل آن‌ها به مشتری بسیار مهم است. به عنوان صاحب سایت فرض کنید تمام کاربرانی که از موتورهای جست‌وجو به سایت شما می‌آیند از این دسته هستند. بیایید با هم یک بازبینی بر روی سایت شما داشته باشیم و بر روی مواردی که به تبدیل این گروه کاربران به مشتری کمک می‌کند با دقت تمرکز کنیم. ما این موارد را پنج رکن اعتماد می‌نامیم.

هدف این تمرین این است که دریابید چه چیزهایی برای کاربران سایت شما مهم

است. ایجاد اعتماد در کاربر بسیار مهم است زیرا شما شما قصد گرفتن بسیاری اطلاعات شخصی و محرمانه او مانند آدرس یا حتی شماره کارت اعتباری را دارید. کاربران اغلب به راحتی این اطلاعات را در اختیار سایتها قرار نمی‌دهند. اگر شما بتوانید کل فرایند را از نگاه آنها ببینید، بهتر و نزدیکتر به خواسته آنها عمل خواهید کرد.

## رکن اول اعتماد: اختیار

به یاد بیاورید هنگامی که شما برای خرید محصولی در موتورهای جست‌وجو به جست‌وجو می‌پردازید و به سایتی رهنمون شدید. در سایت یک عکس از محصول به همراه توضیحات مختصری از آن می‌بینید ولی شما برای خرید به تصاویر مختلف از زوایای متفاوتی نیاز دارید. شما می‌خواهید این محصول را از نمای نزدیکتر ببینید و اطلاعات جزئی‌تری مانند وزن، اندازه، رنگ و غیره از آن داشته باشید حتی آرزو می‌کنید می‌توانستید از نزدیک آن محصول را دیده و به آن دست بزنید تا بتوانید انتخاب مطمئن‌تری داشته باشید؛ ولی در حال حاضر چاره‌ای جز دیدن یک عکس و مقداری اطلاعات جزئی برای کلیک که منجر به خرید می‌شود ندارید.

حال به بیان کلیت این رکن می‌پردازیم. اگر شما به عنوان صاحب سایت، وقت کافی بر روی معرفی کامل و با جزئیات محصول و خدمات همراه آن گذاشته باشید و چند عکس با قابلیت بزرگ‌نمایی و دسترسی به کیفیت بهتر برای محصولات خود فراهم کرده باشید می‌توان گفت یک سایت مناسب دارید که کاربر در آن از اختیار بالایی در بررسی و خرید محصول برخوردار است. هنگامی که یک کاربر سایت مناسب شما را می‌بیند از این پس دیگران را نیز با شما مقایسه می‌کند و دفعات بعد در جست‌وجو انتخاب‌های خود را تصفیه کرده و سایت شما را برمی‌گزیند.

## رکن دوم اعتماد: توضیحات

علاوه بر اینکه باید در مورد خود محصول توضیحات کامل را بدهید. باید مراحل بعد از سفارش در سایت را هم به مشتری توضیح بدهید. مشتری شما ممکن است بخواهد اطلاعاتی در مورد نحوه ارسال محصول، مالیات و موارد دیگر مرتبط با آن را بداند. می‌توانید امکان محاسبه هزینه ارسال را نیز در سایت خود فراهم آورید.

راه دیگر برای کسب اعتماد از طریق توضیحات کامل این است که بخشی در سایت شما باشد که به سوالات متداول پاسخ داده‌اید. این بخش که اغلب با نام سوالات متداول در سایت‌ها وجود دارد فهرستی از سوالاتی است که بیشتر برای کاربران پیش می‌آید و پاسخ به آن‌ها، بسیاری از نقاط مبهم را رفع می‌کند. ایجاد چنین موردی نه تنها باعث ایجاد اعتماد در کاربران شما می‌شود، بلکه شما را از پاسخ تک‌تک تلفنی و ایمیلی به سوالاتی که مکرراً پرسیده می‌شود نیز بی‌نیاز می‌کند. هنگام ایجاد این بخش هیچ سوالی را بی‌پاسخ نگذارید و به طور مرتب آن‌ها را به‌روزرسانی کنید.

## رکن سوم اعتماد: سادگی

پیمایش و دسترسی به اطلاعات چقدر در سایت شما ساده است؟ آیا یافتن مطلب مورد نظر برای کاربر گیج‌کننده نیست؟ سادگی اطلاعات و توضیحات زیاد سایت شما در جذب کاربر و تبدیل آن به خریدار بسیار موثر است.

اطلاعات مهم و اصلی را در ابتدای صفحه قرار دهید. به طوری کاربر بتواند فوراً آن‌ها را پیدا کند اطلاعات جزئی‌تر در نقاط پایین‌تر صفحه قرار می‌گیرند و اطلاعات خیلی جزئی‌تر باز هم پایین‌تر. بدین ترتیب عکس محصول در ابتدای صفحه قرار می‌گیرد. پس از عکس محصول، توضیحات مربوط به محصول قرار می‌گیرد و سپس اطلاعاتی مانند وزن، اندازه و غیره نمایش داده می‌شود. برای نمایش اطلاعاتی که در محصولات مشترک است (مانند قوانین خرید، نحوه ارسال و غیره) می‌توانید لینکی در ابتدای صفحه تعبیه کنید که به صفحه مورد نظر (سوالات متداول) مرتبط می‌شود.

ایجاد سادگی می‌بایست در سیستم ثبت سفارش و پرداخت شما هم وجود داشته باشد و کاربر را از ادامه فرآیند خرید منصرف نکند. فرآیند خرید یکه محصول از کلیک که برای آن انتخاب می‌شود تا ثبت آن در سبد خرید، ثبت سفارش و پرداخت می‌بایست واضح باشد و مشتری را گیج نکند. برخی معتقدند مراحل خرید بهترین محل برای نشان دادن محصولات دیگر به مشتری است به امید آنکه سبد خرید پرتری داشته باشند. در این حالت بهتر است تنها محصولات مرتبط به مشتری پیشنهاد داده شوند و باعث شلوغی صفحات و سردرگمی او در فرآیند خرید نشود. پیشنهاد محصولات مرتبط با استفاده از پروفایل و روند خریدهای قبلی کاربر یا فعالیت‌های او در سایت انجام می‌شود.

از آنجایی که اغلب کاربران در سایت‌های مختلفی ثبت‌نام کرده‌اند و علاقه چندانی به ثبت‌نام مجدد برای خرید یک محصول ندارند، بهتر است امکان خرید برای کاربران بون ثبت‌نام را نیز فراهم آورید، البته با ایجاد امکاناتی از جمله تخفیف یا اطلاعات اضافی برای کاربران عضو می‌توانید آن‌ها را به ثبت‌نام در سایت ترغیب کنید.

## رکن چهارم اعتماد: پیگیری

اگر قصد دارید اطلاعاتی از خریداران سایت خود داشته باشید و بعداً آن‌ها را پیگیری کنید ساختن «فهرست خواسته» را فراموش نکنید. این فهرست به کاربران این امکان را می‌دهد که هنگام مرور محصولات سایت برخی علاقه‌مندی‌های خود که هم‌اکنون قصد خریدشان را ندارند به جای قرار دادن در سبد خرید، با یک کلیک در این قسمت ذخیره کنند و بدین ترتیب در مراجعه و خرید بعدی آن‌ها را مد نظر قرار دهند. این روش برای پیگیری خریدار بعد از اولین مراجعه بسیار مفید است. از این فهرست می‌توان برای یادآوری علاقه‌مندی کاربران به آن‌ها از طریق ایمیل یا شناخت علاقه‌مندی‌های دیگر آن‌ها استفاده کرد.

## رکن پنجم اعتماد: امنیت

هنگامی که کاربران در حال جست‌وجو و تحقیق در مورد یک محصول هستند به مرحله خرید آن نزدیک شده ولی هنوز کاملاً برای آماده نشده‌اند. آن‌ها هنوز دنبال دلیل و نشانه‌ای برای هزینه کردن می‌گردند. یکی از عوامل مهم در اطمینان‌خاطر مشتری از پرداخت هزینه، برقراری امنیت است. مشتری هنگام پرداخت اطلاعاتی مانند نام، آدرس، شماره تماس و حتی شماره کارت خود را در اختیار شما قرار می‌دهد و بسیار مهم است که در این مرحله او در سایت شما احساس راحتی و امنیت کند.

برای رسیدن به این درجه اعتماد موارد زیر را مد نظر قرار دهید:

- یک لینک به صفحه‌ای حاوی توضیحات مربوط به امنیت پرداخت در سایت و پروتکل‌های مورد استفاده در سایت قرار دهید.
- اگر از سازمان معتبر خاصی گواهی‌نامه امنیت دارید با لوگو و توضیحات در سایت قرار دهید.
- نظرات مشتریان قبلی در مورد محصول را در صفحه قرار دهید، البته دقت کنید که نظراتی که منتشر می‌کنید ساختگی نباشند و با سایت شما منطبق باشند.