



https://www.intra.waha.de/Erstellung von FAQ



Kaufabschlüsse

Intranet der Waha GmbH

Inhaltsverzeichnis



## Leitfaden Erstellung von FAQ



### Was sind FAQ?

FAQ kommt aus dem Englischen und bedeutet übersetzt „frequently asked questions“.

Auf Deutsch übersetzt sind es also „häufig gestellte Fragen“, die inklusive Antworten übersichtlich dargestellt sind. Sie dienen dazu, schnell Antworten zu bekommen und somit Zeit zu sparen.

### Warum sind FAQ so wichtig?

Auf Webseiten sind FAQs besonders wichtig, um Kund:innen (und auch uns bei der Beantwortung) Zeit zu ersparen und Vertrauen zu den Kund:innen aufzubauen.

Auf unseren hausinternen Seiten sind FAQs hilfreich, um allen Kolleg:innen schnell weiterzuhelfen. Außerdem schaffen wir so Unklarheiten aus dem Weg und sorgen dafür, dass wir mit bestimmten Problemen alle gleich umgehen.

### Beispiel

FAQ: Was tun wir bei Reklamationen?

Antwort: Reklamationen sind für unsere Kund:innen sehr ärgerlich. Wir gehen daher besonders freundlich mit den Kund:innen um. Wir prüfen die Ware, dokumentieren den Reklamationsgrund, lassen uns die Kontaktdaten des/r Kund:in geben und erstatten den Kaufpreis. Im Anschluss muss ein Reklamationsformular für den Hersteller ausgefüllt werden.