

Checklista audytu sklepu

Sposób pracy

Przejdź drogę klienta na telefonie i komputerze. Dla każdego punktu zapisz: działa / problem / brak danych, dowód oraz osobę odpowiedzialną.

Pozyskanie i oferta

Czy wiesz, które źródła ruchu przynoszą zamówienia? Czy strona wejścia odpowiada reklamie? Czy klient rozumie ofertę i może znaleźć właściwy produkt? Czy wyszukiwanie działa dla typowych zapytań?

Koszyk, obsługa i dane

Zakup

Czy wariant, cena i dostępność są spójne? Czy koszt dostawy jest znany przed zapłatą? Czy błędy formularza są zrozumiałe? Czy można przejść zakup na telefonie i klawiaturą?

Obsługa

Czy potwierdzenie zamówienia zawiera potrzebne informacje? Czy klient wie, jak zapytać o sprawę? Czy zespół ma jedną aktualną informację o zamówieniu? Czy powtarzalne reklamacje wracają do osoby odpowiedzialnej za proces?

Pomiar

Czy zdarzenia zakupu nie dublują się? Czy uwzględniasz zwroty i anulowania? Czy źródła danych używają zgodnych definicji? Czy umiesz wyjaśnić różnicę między przychodem a marżą?

Od listy problemów do wdrożenia

Tabela działań

Problem | dowód | wpływ na klienta | nakład | zależności | właściciel | termin | sposób weryfikacji.

Priorytet

Najpierw usuń blokady zakupu i błędne informacje. Następnie wybierz zmiany według dowodów, spodziewanego wpływu i nakładu. Nie traktuj każdej uwagi z automatycznego skanera jako potwierdzonego błędu.

Zamknięcie

Po poprawce powtórz scenariusz, który ujawnił problem. Zapisz wynik i pozostałe ograniczenia. Ta checklista pomaga uporządkować przegląd, nie zastępuje pełnego audytu specjalistycznego.

Kontakt: ecomlabstudio.pl/kontakt.