

Esplorare il front office

- Esplorare il front office
 - Il tema predefinito
 - Navigare il negozio
 - L'header
 - Il carrello
 - Il footer
 - La colonna di sinistra
 - Il blocco categorie
 - Navigazione dettagliata
 - La sezione centrale
 - La prima pagina
 - Pagine delle liste dei prodotti
 - Categoria header: immagine e immagine mappa
 - Ordine prodotti
 - Pagina prodotti
 - La pagina carrello
 - Creare un account cliente
 - Comprare un prodotto

Esplorare il front office

Il front office è ciò che i clienti vedono ogni volta che visitano il tuo negozio. Si tratta quindi dell'interfaccia, dei prodotti, delle foto, delle descrizioni, dell'intero processo di acquisto, ecc.

Come cliente è tutto ciò che vedrai nel negozio durante l'esperienza di navigazione e di acquisto, dall'inizio alla fine.

Come proprietario del negozio dovresti conoscere il tuo front office come le tue tasche, non solo perché è doveroso conoscere il tuo negozio dentro e fuori, ma anche perché è bene che tu comprenda chi sono i tuoi clienti, quali e quante pagine visitano e dove cliccano durante una normale sessione di acquisto, dove potrebbero bloccarsi, come aiutarli, ecc.

Anche se pensi di conoscere il tuo front office a memoria, è importante che tu lo riveda di tanto in tanto, come se lo visitassi per la prima volta. Esplora il tuo sito web, acquista un prodotto, contatta il servizio clienti: potresti fare alcune scoperte e vedere alcuni aspetti da migliorare!

Il tema predefinito

PrestaShop viene fornito con un tema predefinito che utilizza il bianco su sfondo grigio chiaro. Questo semplice design è voluto in quanto adatto a qualsiasi settore di attività: automobili, fotografie, oggetti d'antiquariato o qualsiasi altra cosa! È stato progettato per essere facile da navigare, ergonomico, conforme alle normative e adattato a tutte le dimensioni degli schermi e ai dispositivi.

Se hai installato PrestaShop nella versione esempio vedrai prodotti di abbigliamento.

Dato che il proprietario del negozio può cambiare il tema del front office in qualsiasi momento, grazie alla ricchezza dei temi disponibili sul sito web Addons di PrestaShop (<https://addons.prestashop.com/it/>), baseremo questo capitolo esclusivamente sul tema predefinito.

Si noti che qui descriviamo il tema predefinito con le sue impostazioni e moduli predefiniti. L'attivazione di altri moduli o ovviamente l'utilizzo di un altro tema può modificare drasticamente l'esperienza di acquisto.

Navigare il negozio

Sia che il cliente arrivi nella prima pagina digitando l'indirizzo web o atterri in una sotto-pagina attraverso un motore di ricerca, disporrà sempre di molte opzioni per navigare nel catalogo.

L'header

L'header è una piccola barra di contenuti, accessibile da una qualsiasi delle pagine del front office.

Contiene diversi strumenti e collegamenti essenziali che si applicano a tutto il negozio ed è suddiviso in due parti.

Un piccolo contenitore con:

- Un link alla **pagina dei contatti**.
- La **lingua** (se è disponibile più di una lingua). Il cliente può scegliere una lingua nella quale il negozio mostrerà i testi.
- I selettori di **valuta** (se è disponibile più di una valuta). Il cliente può scegliere la valuta in cui il negozio mostrerà i prezzi. Questa è un'ottima funzione in quanto consente di comparare i prezzi con altri negozi internazionali
- Un link alla **pagina di accesso**. Quando il cliente effettua l'accesso viene mostrato il suo nome e il suo cognome come link all'account del cliente.
Una volta connesso, il cliente viene portato alla pagina "Il tuo account" e appare il link "disconnetti".
- **Carrello (0)**. Un rapido memorandum dello stato attuale del carrello del cliente (l'impostazione predefinita è "(0)" per vuoto). A volte i clienti selezionano articoli durante la navigazione e li dimenticano dopo poche pagine. È quindi essenziale dare loro un modo per tenere a mente questi prodotti.

Un contenitore più grande con:

- **Logo del negozio**. Un clic sul logo porta il cliente alla homepage da qualsiasi punto del negozio. Il logo predefinito riporta "Classico" (dopo il nome del tema predefinito): un incentivo per utilizzare il proprio logo piuttosto che lasciare quello predefinito.
- **Menu**. Come impostazione predefinita viene visualizzata la categoria "Donne" e le relative sottocategorie quando ci si posiziona sopra con il mouse. Per aggiornare il menu con le proprie categorie è necessario configurare il modulo "Menu principale".
- **Motore di ricerca**. Molti clienti preferiscono cercare un elemento specifico tramite il motore di ricerca piuttosto che passare in rassegna le categorie dei prodotti. Su alcuni negozi online è l'unico modo di navigare i contenuti del sito scelto dalla maggior parte dei clienti. Si tratta del modulo "Barra di ricerca"..

L'header non cambia quasi mai durante tutta l'esperienza di acquisto.

Il carrello

La parte essenziale dell'header è il carrello. Come impostazione predefinita si visualizzano solo il numero di prodotti effettivamente contenuti in esso (se presenti). Il cliente può cliccare sul testo per accedere al riepilogo del carrello della spesa da cui è possibile avviare il processo di pagamento.

Il footer

Il footer inizia con un piccolo contenitore che presenta due aspetti:

- "Ricevi le nostre ultime novità e le nostre vendite speciali" in modo che il cliente possa sottoscrivere la tua newsletter. I clienti possono iscriversi direttamente alla newsletter del tuo negozio utilizzando questo modulo. Successivamente, la newsletter stessa è interamente gestita da te; PrestaShop non gestisce la trasmissione delle e-mail ai clienti. Il modulo "Newsletter" consente di generare un file .CSV di tutti i clienti registrati e delle loro e-mail da importare in qualsiasi sistema di posta elettronica. Questo form è gestito dal modulo "Sottoscrizione Newsletter"..

Il footer dà accesso alle pagine che possono essere utili per gli utenti.

- Il blocco "Prodotti" contiene:
 - Tre link alla lista prodotti:
 - **Speciali**. Tutte le promozioni in corso.
 - **Nuovi prodotti**. Articoli aggiunti di recente.
 - **Più venduti**. Gli articoli più venduti.
- Il blocco "La nostra azienda" è collegata alle pagine di informazione:
 - Consegna
 - Note Legali
 - Termini e condizioni
 - Chi siamo
 - Pagamenti sicuri
 - Contattaci
 - Sitemap, che mostra la lista delle pagine del tuo negozio
 - Negozi

- Il blocco "Il tuo account" contiene il link alla pagina principale del profilo dell'utente (o alla pagina di autenticazione). Il titolo "Il tuo account" è inoltre collegato all'account del cliente.
 - **Indirizzi.** Il cliente può aggiungere molteplici indirizzi per differenti opzioni di consegna.
 - **Crediti.** Si ricevono nel caso in cui vengano cancellati degli ordini. I crediti possono essere utilizzati per qualsiasi ordine futuro.
 - **Ordini.** Gli ordini precedenti e quelli in fase di elaborazione.
 - **Informazioni personali.** Nome, cognome, indirizzo e-mail, indirizzo di domicilio, numero di telefono, data di nascita: tutte le informazioni necessarie di un cliente..
 - **Buoni.** Tutti i codici dei coupon che non sono stati ancora utilizzati (se presenti).
- Il blocco "Informazioni sul negozio" contiene l'indirizzo, il numero I telefono, l'indirizzo e-mail della tua attività.

Si noti che tutto questo contenuto può essere modificato dal proprietario del negozio dall'interno del back office, sia tramite le impostazioni di preferenza sia tramite la configurazione del modulo.

La colonna di sinistra

La colonna a sinistra nell'impostazione predefinita viene visualizzata in una pagina di categoria quando viene attivata dal back office. Funziona principalmente come pratico segnaposto per la navigazione e per gli strumenti disponibili.

Il blocco categorie

Una categoria è una struttura gerarchica per l'ordinamento dei prodotti: può contenere un numero qualsiasi di sottocategorie, consentendo di navigare in modo semplice dalle liste di categorie partendo dalle più generali e giungendo a prodotti più specifici grazie a un percorso logico.

Un negozio PrestaShop può avere tutte le categorie e sottocategorie necessarie, con un numero infinito di prodotti all'interno di un determinato livello di categoria. Tutte le categorie sono in effetti sotto categorie della categoria radice "Home".

Navigazione dettagliata

La navigazione dettagliata visualizza un blocco con diversi criteri disponibili per filtrare i prodotti, i principali attributi, funzionalità e intervalli di prezzo. È molto utile nell'aiutare i clienti a trovare facilmente un prodotto.

La sezione centrale

È qui che avviene la magia. La sezione centrale cambia costantemente in risposta alle scelte dei clienti.

La prima pagina

La prima pagina predefinita fornisce al cliente un'ampia panoramica del negozio e delle sue possibilità. Lo slider con immagini che si alternano è utile per fornire un quadro generale del negozio.

Lo slider è seguito da un elenco di "Prodotti popolari" evidenziati a seconda delle scelte più frequenti.

La maggior parte dei navigatori esperti visiterà il negozio tramite un motore di ricerca, atterrando direttamente su un prodotto o su una categoria. È bene che ci siano pochissimi ostacoli nella home page che dovrebbe essere su misura per i nuovi utenti.

Pagine delle liste dei prodotti

Categorie, tag, marchi, fornitori, ricerca, pagina speciali, pagina dei best sellers o nuovi prodotti: PrestaShop fornisce molti percorsi per un prodotto, ma i clienti hanno a disposizione un elenco familiare dei prodotti in base al contesto scelto.

Nonostante il diverso contenuto, il design di queste liste sono molto simili per far sì che sia familiare anche per i nuovi arrivati. Mostrano tutti un elenco di prodotti organizzati in una griglia, con:

- Una bandiera,

- Sconto o barra di stato in alto sul lato sinistro,
- Nome del prodotto
- Prezzo del prodotto

Questa visualizzazione in elenco consente al cliente di vedere in breve le informazioni principali dei prodotti quando già conoscono tutto ciò di cui hanno bisogno di quel prodotto, favorendo un processo decisionale più rapido.

Spostandosi sul prodotto si attiva una veloce animazione, si visualizzano le diverse combinazioni e un collegamento "Visualizzazione rapida". Facendo clic sul collegamento "Visualizzazione rapida" viene visualizzata una finestra popup con le informazioni principali del prodotto e un pulsante "Aggiungi al carrello".

Categoria header: immagine e immagine mappa

Le categorie possono disporre di un'immagine di intestazione con un messaggio introduttivo, come definito dal proprietario del negozio.

Ordine prodotti

L'elenco dei prodotti per categoria o marca può essere ulteriormente ordinato per prezzo (dal più basso al più alto o dal più alto al più basso), nome (da A a Z o da Z a A) o pertinenza.

Pagina prodotti

Qui tutte le informazioni inserite dal proprietario del negozio sono messe a disposizione dell'utente. A seconda del tema, una pagina del prodotto può essere molto approfondita con informazioni estese o semplicemente presentare le caratteristiche più importanti. La caratteristica principale del tema predefinito è quella delle immagini del prodotto, con uno strumento in basso che consente ai clienti di visualizzare le varie immagini disponibili.

Accanto alle immagini ci sono due blocchi:

- Un blocco "Riepilogo" che riporta i principali caratteristiche del prodotto in questione
- Il blocco "Aggiungi al carrello", che consente di scegliere tra le combinazioni disponibili (come definito dal proprietario del negozio) e la quantità da ordinare.

Sotto il blocco del carrello troverai un blocco di rassicurazione per far conoscere ai tuoi clienti i diversi vantaggi nell'acquistare nel tuo negozio o per essere più trasparente sui termini di pagamento e di consegna.

Nella parte inferiore della pagina prodotti è presente una tabella di sezione. Le più usuali sono:

- **Descrizione.** Fornisce la descrizione completa del prodotto inserita dal proprietario del negozio.
- **Dettagli del prodotto.** *Questa tabella appare solo se il proprietario del negozio ha inserito i dati del prodotto attraverso il foglio "Caratteristiche".* Ciò fornisce tutte le caratteristiche dettagliate che sono state inserite nel database. Il contenuto di questa scheda è puramente esemplificativo: si tratta di bozze differenti dalla descrizione del prodotto.

La pagina carrello

Facendo clic sul link "Carrello: prodotti XX" nell'header, il cliente giunge alla pagina di riepilogo del carrello della spesa che rappresenta il primo passo del processo di ordine, prima di accedere alla pagina del pagamento. Riassume il contenuto del carrello e mostra nuovamente il blocco di rassicurazione. Qui è dove il cliente viene rassicurato che l'ordine contiene solo i prodotti desiderati, né più né meno.

Cliccando sul bottone "Checkout" l'utente è reindirizzato sulla pagina dedicata al checkout divisa in 4 sezioni:

1. **Informazioni personali.** Se il cliente non ha effettuato l'accesso viene richiesto di accedere o creare un account. Questo passaggio viene ignorato se il cliente è già logato. Resta comunque disponibile nel caso il cliente desideri accedere con un altro account.
2. **Indirizzi.** Qui appaiono gli indirizzi del cliente registrati in PrestaShop, il cliente deve scegliere quello della consegna
3. **Metodi di spedizione.** Qui il cliente sceglie l'opzione per la spedizione.
4. **Pagamento.** Qui viene presentato al cliente il prezzo finale dell'ordine (qui incluso anche il prezzo di spedizione) e viene richiesto di scegliere un metodo di pagamento.

Il cliente può tornare indietro al passo precedente cliccando sul relativo titolo.

La pagina di pagamento è stata volontariamente privata di qualsiasi distrazione come ad esempio la colonna di sinistra, il piè di pagina e altri link che possono allontanare il cliente dall'acquisto. È ancora possibile uscire dal processo di pagamento facendo clic sul logo del negozio nell'intestazione.

Creare un account cliente

Poiché la registrazione è una delle principali cause di perdita clienti nei negozi online, PrestaShop semplifica la creazione di un account.

Quando clicca sul link "Accedi" nell'header il visitatore viene portato alla pagina di autenticazione in cui può accedere. Se ha bisogno di creare un nuovo account, il link "Nessun account? Creane qui uno" lo reindirizzerà al modulo di creazione account.

Il modulo di creazione dell'account si divide in due parti:

- **Informazioni personali.** Qui il cliente deve inserire tutto ciò che possa identificarlo in modo univoco: nome, cognome, e-mail, password e data di nascita.
- **Sottoscrizione.** Il cliente può scegliere di iscriversi alla tua newsletter e di ricevere o meno le offerte dei tuoi partner. Assicurati di mostrare questi campi solo se effettivamente invii questo tipo di contenuto..

Una volta registrato, il cliente viene reindirizzato alla pagina "Il tuo account", dove è possibile accedere a numerose opzioni: la cronologia degli ordini, i crediti, i buoni e accedere alle informazioni precedentemente immesse.

Tra i link è disponibile "Aggiungi primo indirizzo" ossia l'indirizzo predefinito del cliente – ce ne possono essere molti altri.

Se il cliente ha registrato solo un indirizzo questo verrà utilizzato sia come spedizione sia come indirizzo di fatturazione. Durante il processo di ordine il cliente può scegliere di utilizzare un indirizzo diverso per l'indirizzo di fatturazione e crearne al volo uno nuovo.

Comprare un prodotto

L'intero processo di acquisto di un prodotto su un sito PrestaShop può seguire percorsi diversi, ma tutti giungono alla stessa conclusione, che nel linguaggio e-commerce è chiamato "conversion funnel": dal momento in cui il carrello è pieno e il cliente inizia a effettuare il check-out, deve procedere attraverso vari passaggi affinché l'ordine sia convalidato e possa essere elaborato.

Il processo di acquisto è chiamato conversion funnel ed è dove molti negozi online perdono i clienti a causa di procedimenti troppo lunghi, complicati o numerosi. Per saperne di più: https://it.wikipedia.org/wiki/Imbuto_di_conversione.

Questo processo inizia quando il cliente clicca sul pulsante "Checkout" sul riepilogo del carrello e segue sempre la stessa sequenza di schermate:

1. *(Se il visitatore non ha effettuato l'accesso)* La schermata di autenticazione in cui può sia accedere all'account sia registrarsi.
2. La pagina dell'indirizzo di consegna. Se l'utente non dispone di un indirizzo registrato viene condotto direttamente al modulo di creazione dell'indirizzo.

Due indirizzi sono necessari per un ordine:



- L'indirizzo di consegna, dove l'ordine va inviato.
- L'indirizzo di fatturazione, legato al metodo di pagamento.

Se il cliente deve disporre dell'ordine in un indirizzo diverso dalla consegna, può cliccare sul link "L'indirizzo di fatturazione differisce dall'indirizzo di spedizione", selezionare un indirizzo tra quelli già registrati oppure crearne uno nuovo.

Se un indirizzo risulta errato, il cliente può utilizzare il link "Modifica" per correggerlo.


3. La pagina spedizione.

Qui il cliente può scegliere diversi metodi di spedizione con relative opzioni di imballaggio:

- In base a ciò che il negozio offre il cliente può scegliere un imballaggio riciclato e/o confezione regalo (con opzione di regalo opzionale)
- Il cliente DEVE scegliere un corriere per raggiungere il passo successivo.

4. La pagina pagamento.

Il cliente può scegliere diverse opzioni di pagamento in base a quelle create e messe a disposizione del proprietario del negozio. Il cliente clicca sul metodo scelto e, a seconda del metodo, viene reindirizzato al gestore di terze parti selezionato o continua su una delle pagine di PrestaShop in cui può digitare i dettagli necessari come convalida prima di effettuare il controllo o visualizzare le informazioni per effettuare il bonifico bancario.

Il controllo e i dati per il bonifico bancario sono impostati in modo predefinito, ma PrestaShop  semplifica le opzioni di pagamento tramite PayPal, Hipay o qualsiasi altro fornitore di terze parti. Vedere i moduli disponibili nel back office di PrestaShop oppure controllare l'Addons marketplace per ulteriori moduli: <https://addons.prestashop.com/it/>

Il cliente deve accettare i termini di servizio del negozio prima di completare l'acquisto e della convalida dell'ordine cliccando sul pulsante "Ordine con obbligo di pagamento".

5. Una volta che il cliente ha convalidato tutto, viene visualizzata la pagina di riepilogo. Inizia con "Il tuo ordine è confermato". A seconda del metodo di pagamento scelto alcune informazioni finali dovrebbero essere fornite al cliente, insieme alla notifica che è stata inviata un'email di conferma e al collegamento alla pagina di assistenza clienti.