



UNA EXCELENTE EXPERIENCIA PARA EL USUARIO CONSEJOS ESENCIALES DE USABILIDAD WEB Y EXPERIENCIA PARA EL USUARIO

Si su sitio parece ser difícil de usar o un cliente no puede encontrar lo que busca, es difícil que éste se quede. Entonces, para evitar perder potenciales clientes, vale la pena tener un sitio Web que sea fácil e intuitivo para usar.

La usabilidad del sitio Web se trata de diseñar un sitio Web fácil de usar que sea del gusto de la mayor cantidad de gente posible. Los problemas comunes de usabilidad son una navegación poco clara, un pobre diseño del sistema de pagos y una carga lenta de las páginas. Las ventajas de solucionar cualquier problema de usabilidad pueden ser muchas, incluyendo clientes felices, mayores tasas de conversión y más ventas.

Abajo encontrará nuestros consejos esenciales para mejorar la experiencia para el usuario en línea de su sitio Web.

CONSIGA OPINIONES SOBRE SU SITIO

El primer paso para mejorar su sitio es entender su usabilidad actual. Esto puede lograrse de varias maneras:

- **Compare su sitio con las mejores prácticas de usabilidad.** Para principiantes, fíjese en nuestros consejos de usabilidad a continuación.



- **Consiga opiniones de sus clientes.** ¿Por qué no hacer una encuesta en línea?
- **Pruebe la usabilidad.** Siéntese con alguien que no conozca su sitio y pídale que intente comprar algo de su sitio mientras usted observa. Esto revelará en qué puntos los clientes están teniendo problemas.

DISEÑOS Y TEXTOS CLAROS

El diseño de su sitio Web debería comunicar rápidamente de qué se trata. Un sitio profesionalmente diseñado, claro, y organizado ayudará a transmitir a los clientes la calidad de sus productos o servicios. Aquí hay algunos consejos:

- **Sea consistente.** Ayude a los usuarios a navegar usando un diseño consistente en todo el sitio.
- **Sea fácil de leer.** Es mejor usar un fondo claro, ya que los colores oscuros pueden oscurecer el texto. No se tiene de usar fuentes poco comunes; éstas suelen verse fuera de lugar o extrañas.
- **Sea atractivo.** Su contenido debería ser atractivo, relevante y fácil de leer. Manténgalo breve y al punto. Recuerde que, al estar en Internet, la gente tiende a

leer los títulos y los textos muy por encima, así que evite los textos extensos.

NAVEGACIÓN INTUITIVA

Es esencial tener un sistema de navegación simple. Un cliente debería poder comprender intuitivamente cómo obtener lo que quiere de un sitio. La gente no quiere tener que esforzarse para encontrar lo que busca, por eso la navegación debe ser lógica y consistente en todo el sitio.

Cree una navegación que agrupe sus productos o servicios de manera organizada. Una regla general es intentar que no haya más de dos clics de distancia entre todas las páginas de su sitio. Junto con la navegación principal, un sendero de navegación es una excelente manera de ofrecer un camino para volver a las páginas previamente visitadas de su sitio.

INFORMACIÓN COMPLETA

Los clientes no deberían tener que andar rastreando el sitio en busca de información. Toda la información que necesitan para tomar una decisión de compra debería estar siempre a un clic de distancia. Esto debería incluir:

- **Política de devoluciones.** Una política de devoluciones claramente explicada tranquilizará a los clientes y aumentará las ventas.
- **Términos y Condiciones.** Esto debería cubrir los términos de uso, condición de venta, restricciones de edad y otros requisitos legales
- **Información de contacto.** Incluir correo electrónico, dirección postal y número de teléfono.
- **Envío.** Provea los tiempos estimados de envío y los detalles de costos de envíos especiales con franqueza.



BÚSQUEDA EFECTIVA DENTRO DEL SITIO

Haga que sea fácil encontrar productos dentro de su sitio con un efectivo buscador. Las búsquedas deberían dar como resultado sólo información o productos relevantes. Además, las opciones efectivas de filtrado ayudan a los clientes a estrechar sus opciones y a eliminar productos irrelevantes.

SISTEMA DE PAGOS FÁCIL DE USAR

La tasa promedio de abandono en la etapa de pago de las compras suele ser de hasta un 50 por ciento, y aunque existen varias razones para esto, la mala usabilidad es la responsable de muchas ventas perdidas. Es una locura perder una venta por falta de un sistema de pagos simple y sin fallas.

¡UN SITIO QUE FUNCIONE!

Suena obvio, pero todos los elementos de su sitio deberían funcionar. No existe desilusión más grande para los visitantes que los vínculos rotos o páginas faltantes. Asegúrese de que su sitio esté actualizado y revise regularmente que todos los vínculos estén funcionando (esto puede hacerse utilizando herramientas como [Xenu Sleuth](#)).

Recuerde también revisar que su sitio se vea igual en todos los principales navegadores Web (Internet Explorer, Firefox y Chrome). Lo que se ve bien en un navegador con frecuencia puede no funcionar en otro. Tampoco olvide que cada vez más usuarios se están volcando a los dispositivos móviles para navegar los sitios web.

MANTENGA CORTOS LOS TIEMPOS DE CARGA

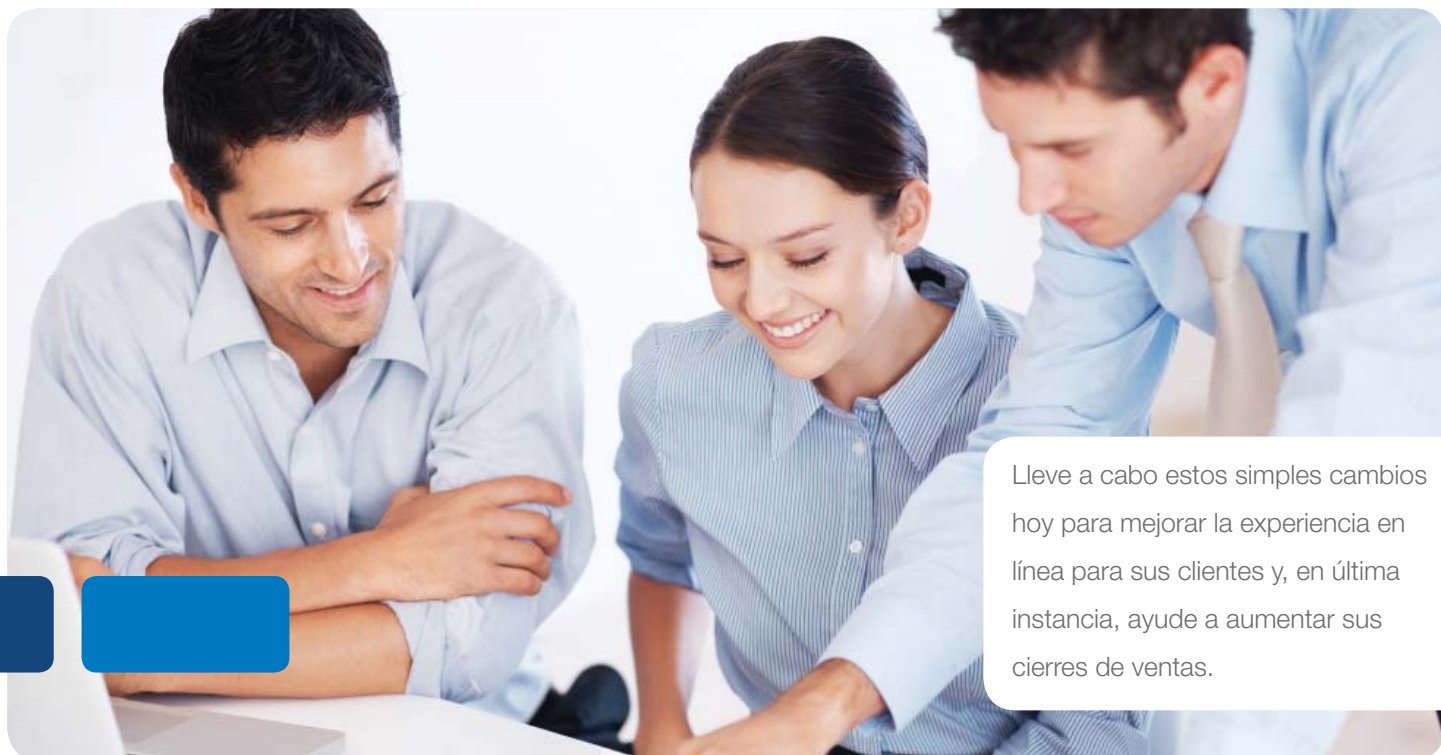
Si su sitio no se carga en unos pocos segundos, los clientes se impacientarán y se irán a otro lado.

Un sitio lento puede también afectar los rankings de los buscadores, ya que Google ahora monitorea el rendimiento de los sitios.

PÁGINAS DE PRODUCTO CLARAS

Una buena página de producto debería entregar una presentación de ventas clara y persuasiva. Debe ofrecer toda la información que un cliente necesita para tomar una decisión de compra, incluyendo:

- **Descripciones Claras.** Incluya las características y beneficios principales del producto.
- **Buenas imágenes.** Use múltiples fotos en alta resolución
- **Costo de envío.** No haga esperar a los clientes hasta la página de pagos para conocer los costos de envío.
- **Video.** Haga que su producto cobre vida con un video.
- **Opiniones del producto.** ¡Los clientes y los buscadores aman las opiniones de productos!



Lleve a cabo estos simples cambios hoy para mejorar la experiencia en línea para sus clientes y, en última instancia, ayude a aumentar sus cierres de ventas.