



APÉNDICE 4

RECOMENDACIONES PARA CELULARES: COMERCIO ELECTRÓNICO



SER INFORMATIVO

Ofrezca a los usuarios la información que necesitan para tomar una decisión con rapidez.

- Proporcione solo la información necesaria: use viñetas.
- Permita una comparación simple de productos.
- Proporcione especificaciones importantes.
- Proporcione comentarios y testimonios de clientes.
- Incluya imágenes del producto (incluso videos).
- Venda el producto.



SER SOCIAL

Los usuarios que interactúen con su sitio en un dispositivo móvil deben poder crear comentarios fácilmente y decirles a sus amigos que les gusta su sitio para celulares y sus productos. Deben poder hacerlo a través de Facebook, Twitter, Google+ y otras plataformas sociales.



SER VISIBLE

Incluya un cuadro de búsqueda en todas las páginas y asegúrese de que detecta sinónimos, errores de ortografía, etc. Si sus páginas son extensas, considere agregar un segundo cuadro de búsqueda al final de la página. Cuando no se obtengan resultados de la búsqueda, sugiera alternativas.



SER INTUITIVO

No todos los usuarios realizarán una búsqueda. Asegúrese de que la arquitectura de su información (es decir, la navegación) sea intuitiva. No llene su sitio de menús y opciones. Trate de utilizar la menor cantidad posible de menús y dirija rápidamente a los usuarios a las páginas en las que puedan definir mejor su búsqueda. Refleje la arquitectura del sitio para computadoras de escritorio, pero sin agregar todos los vínculos.



PERMITIR DEFINIR MEJOR LA BÚSQUEDA

La velocidad es importante para el usuario de celulares. Facilítele la búsqueda al permitirle filtrar por varios elementos al mismo tiempo. No actualice la página cada vez que el usuario intente definir mejor la búsqueda. Agregue un botón para definir mejor la búsqueda en la parte superior de las páginas de categoría y resultados, pero incluya las opciones para mejorar la definición al final de la página, debajo de los resultados. Permita definir mejor la búsqueda con características comunes, por ejemplo:

- precio,
- color,
- tamaño,
- marca,
- género,
- material,
- modelo.
- Utilice casillas de verificación y controles deslizantes para facilitar la definición de la búsqueda.



CONTINUED...



SER TRANSPARENTE

Ofrezca a los usuarios la información que necesitan para tomar decisiones con rapidez. Proporcione información acerca de:

- envío,
- política de devoluciones detallada,
- seguros,
- restricciones de productos,
- restricciones de viajes,
- servicios incluidos,
- términos y condiciones.



FÁCIL DE CONVERTIR

Diseñe formularios breves: incluya únicamente los campos necesarios.

- Utilice etiquetas verticales para los campos del formulario.
- Utilice HTML5 en los campos del formulario.
- Utilice casillas de verificación, listas y menús desplegables.
- Implemente la opción de "llamar con un clic".
- Incentive las conversiones sin conexión, por ejemplo, con el uso de cupones.