

5 kroków do bardziej dostępnej firmy

Prosty audyt dla przedsiębiorcy: od pierwszego kontaktu po obsługę posprzedażową.

praktyczna checklista



Po co robić prosty audyt?

Nie chodzi o skomplikowany raport. Chodzi o szybkie wykrycie barier.

1. Widzisz ścieżkę klienta

Sprawdzasz realną drogę: od informacji do skorzystania z usługi.

2. Ustalasz priorytety

Oddzielasz drobne poprawki od większych zmian.

3. Planujesz działania

Wiesz, kto w firmie powinien zająć się konkretnym obszarem.

Najlepiej zacząć od pytania: czy klient może samodzielnie uzyskać informację, skontaktować się z firmą i skorzystać z oferty?

Krok 1: sprawdź pierwszy kontakt

To moment, w którym klient decyduje, czy zostać z Twoją firmą.

- 1 czy dane kontaktowe są łatwe do znalezienia?
- 2 czy klient ma więcej niż jeden kanał kontaktu?
- 3 czy komunikaty są proste i jednoznaczne?
- 4 czy klient wie, jaki jest następny krok?



Krok 2 i 3: strona oraz miejsce obsługi

Sprawdź to, co klient widzi i czego używa najczęściej.

Strona internetowa

Czy da się znaleźć najważniejsze informacje? Czy formularz jest zrozumiały? Czy treści mają dobrą strukturę?

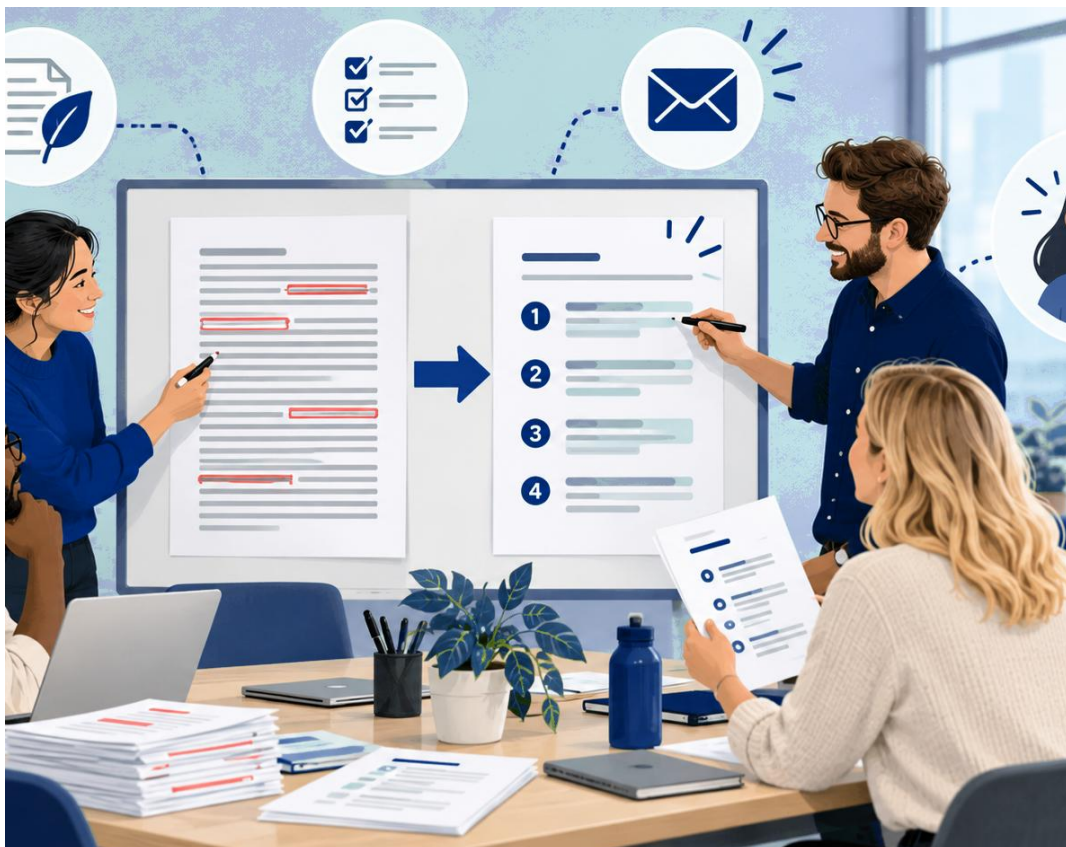
Miejsce obsługi

Czy wejście, recepcja, oznaczenia i przestrzeń pozwalają na samodzielne skorzystanie z usługi?

Dostępność to suma szczegółów: informacja, droga dojścia, rozmowa, formularz, płatność i potwierdzenie.

Krok 4 i 5: usługa oraz obsługa po zakupie

Dostępność kończy się dopiero wtedy, gdy klient załatwi sprawę.



Usługa lub zakup

Czy klient rozumie warunki? Czy wie, co wybiera i jak potwierdzić decyzję?

Reklamacja lub wsparcie

Czy procedura jest jasna? Czy odpowiedzi są zrozumiałe? Czy można skorzystać z różnych form kontaktu?

Mini-checklista przedsiębiorcy

Zacznij od krótkiego przejścia przez własną firmę oczami klienta.

- 1 Czy klient szybko znajduje najważniejsze informacje?
- 2 Czy kontakt jest możliwy różnymi kanałami?
- 3 Czy dokumenty i formularze są zrozumiałe?
- 4 Czy miejsce obsługi nie tworzy oczywistych barier?
- 5 Czy po skorzystaniu z usługi klient wie, co dalej?

Wybierz 3 najprostsze poprawki i zaplanuj termin ich wdrożenia.



Projekt pomaga przejść od wiedzy do działania

Instytut Dostępności – szkolenia i doradztwo dla firm

- 1 uczysz się oceniać firmę z perspektywy różnych użytkowników
- 2 poznajesz praktyczne narzędzia identyfikowania barier
- 3 możesz lepiej zaplanować zmiany w produktach, usługach i obsłudze
- 4 wzmacniasz kompetencje zespołu odpowiedzialnego za wdrażanie dostępności

Korzyść: konkretna lista usprawnień i większa gotowość firmy do działania.