

Análise de conteúdo

Transcrição

Com a ajuda do HelpScout, conseguimos entender quais são as dúvidas mais frequentes das pessoas que buscam informações no site MusicDot. Uma delas era em relação aos métodos de pagamento. No site, encontraremos uma área que oferece informações básicas sobre o custo de matrícula, mas nada muito detalhado.



Ao clicarmos sobre o botão "Matricule-se", teremos acesso ao valor do plano, um breve formulário a ser preenchido que não oferece informações sobre as formas de pagamento. Teremos, ainda, o número dos cursos disponíveis e o tempo de duração do plano, no caso, 6 meses. O site não deixa claro que o usuário terá acesso a novos cursos que podem ser incluídos na plataforma ao longo do período de assinatura.

Também não está bem demarcada a diferença entre o plano anual e semestral, apenas a "Alura Língua", sem enfatizar quaisquer outros benefícios.

A organização do MusicDot é bem diferente da Alura, por exemplo. Lá encontraremos informações precisas sobre cada curso, além da quantidade de cursos disponíveis e a promessa de atualização constante do conteúdo; também teremos as vantagens de cada plano específico bem descritas na plataforma.

Precisamos ficar atentos a como dispor e apresentar nosso produto, principalmente quando o objetivo é gerar conversões. O usuário deve ser conquistado, se sentir seguro e realizando um bom negócio. Devemos solicitar que as equipes de acesso ao cliente e o gestor do projeto façam a listagem das informações ausentes no site baseada nas informações que coletamos via HelpScout. Feito isso, a equipe design deve estudar as possibilidades de como a informação será apresentada visualmente.