



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Чек-лист аудита барьеров в процессе покупки

Практический инструмент для диагностики и оценки критичности проблем, мешающих клиентам совершать покупки.

Инструкция по использованию

Этот чек-лист поможет вам систематизировать обнаруженные барьеры в процессе покупки и приоритизировать задачи по их устранению. Пройдите по каждому пункту, отвечая на вопросы и оценивая критичность.

Как проводить аудит:

1. Пройдите путь клиента самостоятельно: Имитируйте покупку на вашем сайте/в приложении от начала до конца. Постарайтесь посмотреть на процесс глазами нового пользователя.
2. Используйте аналитику: Откройте Яндекс.Метрику (Вебвизор, карты кликов, воронки конверсии) или Google Analytics, чтобы увидеть реальное поведение пользователей.
3. Соберите обратную связь: Проанализируйте отзывы клиентов, обращения в поддержку, результаты опросов.
4. Ответьте на вопросы: Для каждого пункта чек-листа отметьте «Да», «Нет» или «Частично».
5. Оцените критичность: Определите, насколько сильно данный барьер влияет на конверсию и удовлетворенность клиента (см. шкалу ниже).
6. Запишите комментарии: Опишите проблему подробнее и предложите идеи для улучшения.

Шкала критичности барьеров

Низкая	Незначительное неудобство, не сильно влияет на решение о покупке. Устранение может улучшить UX, но не является приоритетом.
Средняя	Может вызвать раздражение или задержку, но большинство клиентов преодолевают. Влияет на часть аудитории, снижает конверсию на 5-10%.
Высокая	Значительное препятствие, которое часто приводит к уходу клиента. Снижает конверсию на 10-25%. Требуется срочное решение.
Блокирующая	Полностью останавливает процесс покупки для значительной части клиентов. Критическая ошибка, ведущая к потере более 25% потенциальных покупателей. Требуется немедленного устранения.

Раздел 1: Выбор продукта

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Раздел 2: Добавление в корзину

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Раздел 3: Оформление заказа

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Раздел 4: Оплата

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Раздел 5: Доставка

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Раздел 6: Постпродажный сервис

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Общие барьеры и удобство

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



 rocketlab.bz

 [@rocketlab](https://t.me/rocketlab)