

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	1
1. Определение целевой аудитории, принимающей участие в опросе	2
Таблица: Сводные данные о целевой аудитории	2
Таблица: Целевая аудитория	3
Вопросы, заданные ассессорам	4
2. Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте https:// Site.ru/	5
Таблица: Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте	5
Выводы	25
3. Изучение основных страниц	27
Таблица: Какие моменты не понравились сразу нескольким ассессорам?	27
Таблица: Какой информации не хватает на сайте, по мнению сразу нескольких ассессоров?	29
Таблица: Изучение основных страниц	30
4. Способы записи на прием	35
Таблица: Какие еще способы были бы удобны?	36
Таблица: Какие вопросы остались?	37
Таблица: Способы записи на прием	38
5. Поиск сайта конкурента	45
Таблица: Поиск сайта конкурента	45
6. Мобильная версия сайта	50
Таблица: Какие сложности возникли при работе с мобильной версией сайта сразу у нескольких ассессоров?	50
Таблица: Какие решения помогли бы сделать удобнее мобильную версию, по мнению сразу нескольких ассессоров?	51
Таблица: Мобильная версия сайта	52
7. Доверие к сайту	57
Таблица: Какие решения помогли бы сделать данный сайт удобнее, по мнению сразу нескольких ассессоров?	59
Таблица: Доверие к сайту	60

1. Определение целевой аудитории, принимающей участие в опросе

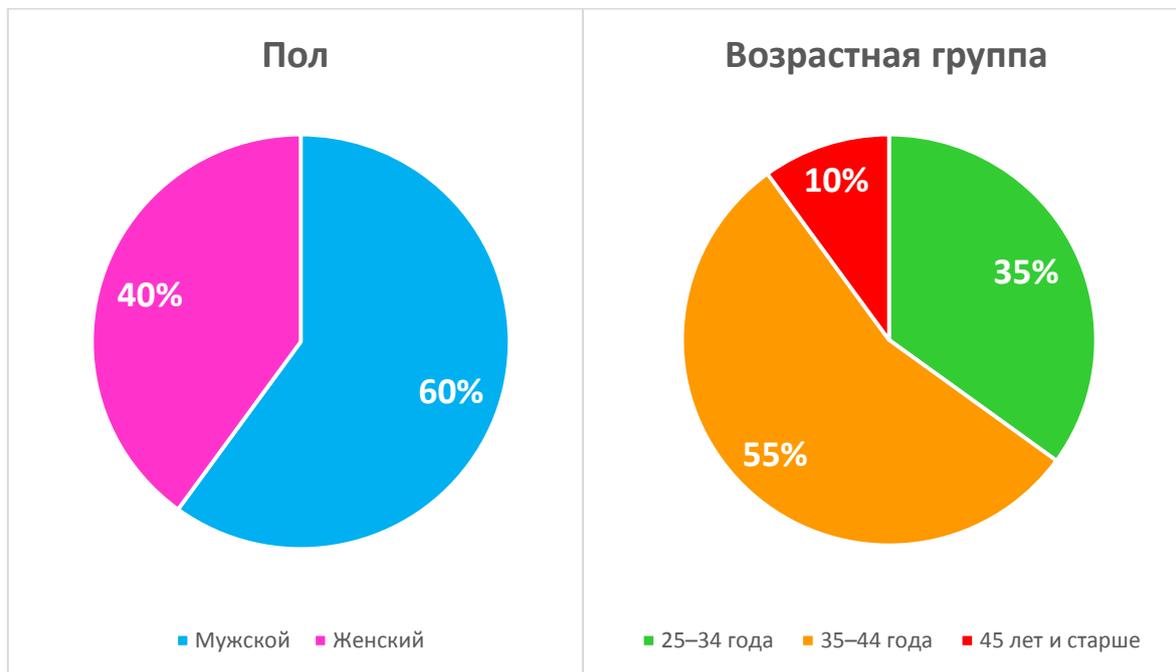


Таблица: Сводные данные о целевой аудитории

Показатель	Кол-во
Всего участвовало в анкетировании	20
Мужчин	12
Женщин	8
Возрастные группы респондентов	3
18–24 года	0
25–34 года	7
35–44 года	11
45 лет и старше	2

Таблица: Целевая аудитория

№ п/п	Ассессор	Пол	Возраст
1	Елена Геннадьевна	Ж	36
2	Андрей Юрьевич	М	40
3	Наталья Витальевна	Ж	40
4	Инна Леонидовна	Ж	38
5	Наталья Олеговна	Ж	27
6	Татьяна Петровна	Ж	31
7	Ольга Александровна	Ж	39
8	Елена Васильевна	Ж	27
9	Станислав Васильевич	М	34
10	Константин Валентинович	М	55
11	Владислав Александрович	М	38
12	Александр Владимирович	М	28
13	Алексей Юрьевич	М	40
14	Дмитрий Николаевич	М	38
15	Антон Юрьевич	М	31
16	Алексей Владимирович	М	49
17	Леван нет	М	25
18	Денис Юрьевич	М	36
19	Дарья Сергеевна	Ж	37
20	Игорь Валерьевич	М	44

Вопросы, заданные ассессорам

1. Посмотрите основные страницы сайта. Изучите услуги, которые предлагает сайт. Назовите основные моменты, которые вам не понравились и почему? Какой информации не хватает на сайте?
2. Какими способами можно записаться на прием на сайте? Перечислите все. Достаточно ли вам представленных вариантов? Все ли из них для вас понятны? Какие еще способы вам были бы удобны?
 - Какие вопросы у вас остались?
3. Попробуйте найти в поиске сайт конкурента, к которому вы бы обратились за услугами стоматологии в Китае? Почему? Укажите несколько основных причин.
 - Укажите поисковый запрос, адрес понравившегося сайта и количество просмотренных сайтов.
4. Откройте исследуемый сайт на мобильном телефоне. Укажите марку вашего телефона. Посмотрите основные страницы сайта. Какие сложности возникли при работе с мобильной версией сайта?
 - Предложите несколько решений, которые помогли бы сделать удобнее мобильную версию.
5. Данный сайт вызывает у вас доверие? Стали бы вы пользоваться услугами этой компании или обратились в другую? Почему? Оцените свой уровень доверия к данному сайту по десятибалльной шкале.
 - Предложите несколько решений, которые помогли бы сделать данный сайт удобнее.

2. Ошибки и замечания, найденные асессорами на сайте [https:// Site.ru/](https://Site.ru/)

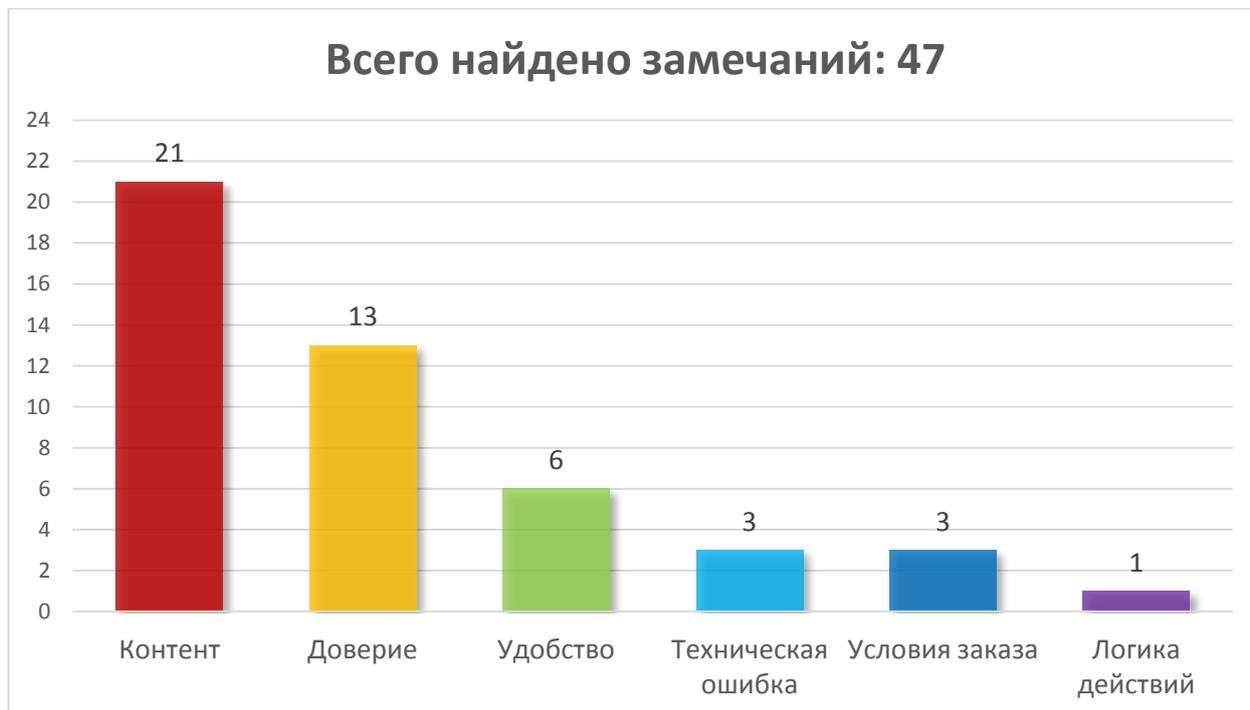


Таблица: Ошибки и замечания, найденные асессорами на сайте

Количество асессоров, указавших на ошибку	Тип	Суть замечания, ошибки, предложения	Мнение наших маркетологов
6	Доверие	<p>Замечания по отзывам:</p> <p>«На странице «Отзывы» нет формы, чтобы оставить отзыв»</p> <p>«Мало отзывов»</p> <p>«На страницах услуг нет отзывов. Это смазывает общее впечатление. Тех отзывов, которые есть на соответствующей странице, маловато»</p> <p>«Отзывы» в меню можно и убрать. Сделать сразу в привязке к врачам, к услугам и далее «Все отзывы» с перенаправлением на эту страницу. А так нормально. Стандартно»</p> <p>«Не понравилось, что отзывов мало, хотя и выглядят они достаточно правдиво»</p>	

		<p>«Не хватает отзывов в интернете. Отзывам, размещенным на сайте поставщика услуг, не доверяю»</p> <p>«Обратилась бы в компанию с БОльшим количеством отзывов — https:// Site1.ru»</p> <p>«Больше отзывов»</p> <p>«Я бы хотел видеть истории довольных пациентов — как они себя чувствуют, например, после года»</p> <p>«Так что... рекомендовал бы обратить внимание на отзывы»</p>	
1	Доверие	<p>Малоинформативный раздел «О клинике»:</p> <p>«Страница «О клинике» малоинформативна»</p>	
1	Доверие	<p>Нет представительства клиники в России:</p> <p>«Нету представительства в России»</p>	
3	Доверие	<p>Не хватает информации, почему стоит обращаться в клинику именно в Китае:</p> <p>«В целом не хватает описания преимуществ, почему именно я должен ехать в Китай, ведь и у нас есть нормальные стоматологи»</p> <p>«А почему мне надо в Китай? Как-то не понял, в чем отличие? Как-то маркетолог не подумал. Фишки нет. Если только цена — это не фишка»</p> <p>«Совершенно не понятно с первых секунд, для чего ехать так далеко для лечения»</p>	
2	Доверие	<p>Не хватает информации о гарантиях:</p> <p>«Какие гарантии? Что делать, если после лечения возникли проблемы? Оперативное лечение будет невозможным ввиду расстояния и нахождения клиники в Китае»</p> <p>«Не понравилось отсутствие отдельного раздела о гарантиях. Все-таки не близкий свет из той же Москвы летать, потом разбираться в случае проблем. В разделе цен только указана гарантия на материалы, о гарантии на качество работы нигде нет упоминания»</p> <p>«Описать гарантии и что делать в случае появления проблем после лечения»</p> <p>«Из предложений: добавить более подробную информацию о гарантиях, путях решения нестандартных ситуаций,</p>	

		помощи при осложнениях и т. д.»	
11	Доверие	<p>Замечания по верстке мобильной версии:</p> <p>«Не то, чтобы сложность, но мне не очень нравится надпись, которая занимает почти весь первый экран. Мне и в десктопной версии эта надпись показалась не очень удачной: лучше использовать какие-то более конкретные формулировки, а не про философию. А в мобильной версии на первом экране, кроме этой надписи, почти ничего нет. Ее надо сделать компактнее или вообще убрать и поместить на это место какой-то более информативный блок. Даже кнопка «Записаться на прием» не влезает на экран...»</p> <p>«Какая-то проблема с загрузкой меню. При загрузке страницы или переходе на новую страницу сначала появляются пункты меню («О клинике» и т. д.) в открытом виде (не под значком сэндвича), причем они смещены относительно синей полосы. Короче выглядит не очень. Через несколько секунд это все безобразие исчезает — остается только «сэндвич». Но лучше этого по возможности избежать»</p> <p>«Продумать первый экран. Разместить на нем более информативный блок»</p> <p>«Доработать меню, чтобы оно сразу загружалось в виде сэндвича»</p> <p>«Я бы изменила шрифты (имею в виду именно стиль (название)). Какие-то они слишком Wordовские»</p> <p>«При нажатии на иконку поиска открываются иконки «Позвонить», WhatsApp и Instagram, а не форма поиска. Это вводит в заблуждение»</p> <p>«Нет логотипа компании»</p> <p>«Есть большие вертикальные отступы между элементами»</p> <p>«Панель в низу экрана «Позвонить», WhatsApp, Instagram слишком навязчива и мешает просмотру сайта. Мне кажется, ее надо убрать, и так понятно, где взять номер телефона»</p> <p>«При прокрутке нижние иконки для звонка / сообщения в WhatsApp / Instagram пропадают. Очень неудобно, не сразу было понятно, как их отобразить. Лучше, чтобы они были жестко зафиксированы»</p>	

		<p>«Шрифт на экране очень мелкий»</p> <p>«И некоторые значки уползают»</p> <p>«Мне кажется, что сайт не адаптирован под смартфоны, так как он совершенно не отличается от моб. версии. Нет учета каких-то специфичных моментов, присущих современным мобильным версиям сайтам»</p> <p>«Весь первый экран смартфона занимает заголовок... Мне кажется, лучше бы сделать его поменьше — будет выглядеть более органично»</p> <p>«Шапка и заголовки страниц занимают половину экрана»</p> <p>«Название клиники оставьте только на главной странице. На остальных перенесите в меню»</p> <p>«Объедините «хлебные крошки» с названием страницы»</p> <p>«Кнопки справа для мобильной версии лишние, т. к. мешают просмотру контента. Особенно учитывая наличие кнопки онлайн-консультанта и слева внизу промокод»</p> <p>«В блоге «Говорят наши клиенты» кнопки лево / право наезжают на контент»</p> <p>«Контент на страницах услуг не полностью умещается на страницу, его можно горизонтально прокрутить. Это неудобно»</p> <p>«В целом верстка мобильной версии выглядит не очень. Есть много мелких недочетов»</p> <p>«Убрать лишние кнопки с мобильного экрана»</p> <p>«Доработать верстку с целью исключения горизонтальной прокрутки»</p> <p>«Оптимизировать размеры элементов на моб. экране»</p> <p>«В контактах надо попробовать или догадаться, что телефоны, Ватсап кликабельны. Как-то подумать и поменять надо, сделать с подчеркиванием, чтобы было сразу понятно, что кликабельны»</p> <p>«Единственное улучшение, которое могу предложить для</p>	
--	--	---	--

		<p>моб. версии, — сделать главную страницу короче, так как сейчас она слишком длинная. Лучше вынести большую часть информации с главной в отдельные пункты меню, которые посетитель откроет по желанию и при необходимости»</p> <p>«Кнопку меню сделать справа»</p> <p>«Сделать кнопку быстрой перемотки «Наверх»</p>	
5	Доверие	<p>Приходится искать контактную информацию в мобильной версии:</p> <p>«Нет... Номера контактного телефона»</p> <p>«Трудно найти адрес и режим работы в мобильной версии, он в самом низу, пришлось прокручивать всю страницу до конца»</p> <p>«В мобильной версии на главной странице сразу не видно контактов, надо листать вниз или открывать раздел «Контакты»</p> <p>«Надо указать большим шрифтом телефон (бесплатный номер) на главной странице сверху и тут же «Заказать звонок»</p> <p>«Полностью отсутствует номер телефона в верхней части сайта»</p> <p>«Отобразить номер телефона»</p> <p>«Установить в шапке сайта номер телефона, чтобы можно было на него нажать и сразу позвонить. Лучше бесплатный номер телефона»</p>	
1	Доверие	<p>Непонятно, чей это сайт: клиники или посредника:</p> <p>«Непонятно, это официальный сайт клиники или компании-посредника»</p> <p>«Явно указать позиционирование сайта (официальный сайт или организация лечения зубов в клинике)»</p>	
3	Доверие	<p>Замечания по дизайну:</p> <p>«На сайте много не очень профессиональных картинок. Речь о тех, которые на белом фоне нарисованы голубым. Выглядит так, будто их в Paint нарисовали за пару минут»</p> <p>«Я думаю, если поработать над дизайном, сделать его</p>	

		<p>на более профессиональном уровне, будет вызывать больше доверия»</p> <p>«Сайт вызывает доверие, однако выглядит несовременно и наскоро сделанным»</p> <p>«Логотип не похож на государственный стиль»</p>	
3	Доверие	<p>Вообще не стал бы обращаться в клинику за границей:</p> <p>«Но на практике не стал бы «связываться» с лечением в другой стране, если в этом нет острой необходимости, т. к. там достаточно сложно потом реализовать хоть какие-то права на защиту в случае необходимости»</p> <p>«Я не стал бы пользоваться услугами этой компании или любой другой конкурентной компанией. Причина проста — это логистика, не вижу экономического смысла ехать в Китай для лечения зубов из моего города. Но если бы я жил недалеко от этой клиники, то с удовольствием ее посетил бы»</p> <p>«Нет, я бы не стала пользоваться услугами данной клиники, равно как и любой другой в другом государстве, за исключением жизненно важных операций по спасению жизни. Плановое лечение, в том числе и стоматологическое, предпочитаю проходить в РФ, поэтому это никак не связано с качеством сайта, наличием / отсутствием отзывов и другими факторами. Единственная ситуация, при которой я бы могла воспользоваться такой услугой, — рекомендации и реальный опыт близких друзей или родственников»</p>	
1	Доверие	<p>Недоверие к государственной клинике:</p> <p>«Русские не очень доверяют государственным клиникам»</p>	
1	Доверие	<p>Замечание по скидкам:</p> <p>«Скорее всего, я воспользуюсь услугами другой компании, т. к. меня не устраивают скидки, которые предлагает рассматриваемая компания»</p>	
3	Доверие	<p>Сертификаты на китайском языке:</p> <p>«Сертификаты все на китайском, в таком виде это просто картинки, из них нет никакой информации»</p> <p>«Недостаточно информации о наличии каких-либо российских сертификатов (или международных), те, что имеются на китайском языке, мне ни о чем не говорят»</p>	

		«Не понравилось, что сертификаты только на китайском языке, — хотя бы приложите какой-то апостилированный перевод, а еще лучше и какой-нибудь российский сертификат»	
<p>ТЗ по доверию</p> <p>1) Доработать раздел «Отзывы».</p> <p>2) Доработать преимущества обращения в клинику.</p> <p>3) Добавить информацию о гарантиях.</p> <p>4) Доработать верстку мобильной версии сайта.</p> <p>5) Разместить номер телефона клиники в верхней части первого экрана в мобильной версии.</p> <p>6) Доработать дизайн.</p> <p>7) Приложить перевод сертификатов на русский язык.</p>			
7	Контент	<p>Нет новостей в разделе «Новости»:</p> <p>«Нет публикаций в разделе «Новости». Создается впечатление, что сайт не наполняется актуальной информацией»</p> <p>«Новости» — «Результатов не найдено.»: необходимо заменить на более дружественную запись, например, «Новости появятся в ближайшее время»</p> <p>«https:// Site.ru/blog — пустая страница»</p> <p>«Новостей нет»</p> <p>«Основные замечания: раздел «Новости» нужно убрать, раз он пустой»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Не заполнен раздел «Новости» — зачем тогда он вообще нужен?»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «В разделе «Новости» нет новостей»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Было бы круто добавить новости, касающиеся оборудования или чего-то нового в клинике. Можно про интересные случаи подробнее написать»</p> <p>«Не обновляются новости»</p> <p>«Регулярно публиковать новости компании (клиники)»</p> <p>«Не хватает новостей — сайт выглядит неживым, если нет новостей. Ничего не происходит — значит, сайт и клиника новые, значит, можно получить некачественное обслуживание»</p>	

5	Контент	<p>Не хватает более подробной информации об условиях проживания:</p> <p>«Единственное, что мне как клиенту не хватило информации о примерных ценах на указанные отели»</p> <p>«Описание отелей очень сухое, написано не живым языком, очень формальные фразы»</p> <p>«...И проживании. Это ведь тоже стоит денег. Нужно больше подробностей: где проживать, какие условия»</p> <p>«Отели» — как платить? Картой? Какой валютой?»</p> <p>«Добавить больше информации о... проживании, питании»</p> <p>«Более подробную информацию о проезде и проживании»</p>	
6	Контент	<p>Не хватает более подробной информации о трансфере (встреча, транспорт, документы):</p> <p>«Комментарии: страница: https:// Site.ru/dlya-klientov/kak-dobratsya-do-heyhe. Указано: «Билеты до г. Хэйхэ и обратно до г. Благовещенска за счет клиники», далее: «Расстояние между г. Благовещенском и г. Хэйхэ не больше 1 километра». Не совсем понятно, о билетах на какой вид транспорта идет речь, и действительно ли расстояние 1 км?»</p> <p>«Информацию: «Представитель-переводчик клиники встретит вас на китайской стороне...» надо поднять повыше, чтобы ее было проще найти на этой странице»</p> <p>«Расстояние между г. Благовещенском и г. Хэйхэ не больше 1 км» — хотелось бы это увидеть на карте в виде иллюстрации с отмеченной траекторией»</p> <p>«Нет информации о сопутствующих услугах: транспорте... как именно добраться и т. п.»</p> <p>«Как добраться» — не увидел карту»</p> <p>«Не мешает добавить условия перехода через границу в Китай. Какие документы нужны для этого?»</p> <p>«Добавить больше информации о встрече, проезде»</p> <p>«Добавьте карты-схемы на сайт»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает программы по дням и часам:</p>	

		<p>«Было бы понятнее, если бы была расписана программа по дням и часам. Когда заселение в отель, когда встреча с врачом, что происходит в первый день после консультации и пр. Например, если пациент прибывает в г. Хэйхэ до 12 дня, то он заселяется в гостиницу до 14 часов, прием до 17 часов, далее — свободный день. Если прибывает в 18 часов, то он заселяется и прием на следующий день в 9:00 и далее примерная программа по дням, часам. Например, если делать все в краткие сроки, пациент весь день находится на приеме — когда будут перерывы, перерыв на обед и пр.»</p>	
1	Контент	<p>Быстрая смена фотографий в разделе «До и после»:</p> <p>«Не понравилось, что фотографии на странице «До и после» быстро меняются, тем более по 3 штуки, невозможно успеть рассмотреть»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Все та же проблема с картинками в разделе «До и после»</p>	
9	Контент	<p>Замечания по фотографиям:</p> <p>«Не хватило фото реальных интерьеров клиники (или ссылки на них) с главной страницы сайта»</p> <p>«В разделе «Услуги» можно добавить фотографии, как выглядят те же брекет-системы, коронки и т. д.»</p> <p>«В разделе «Отбеливание» добавить фото оборудования, на котором оно делается»</p> <p>«И фотографий до и после»</p> <p>«Раздел «До и после» логичнее было бы разместить в соответствующих подразделах раздела «Услуги». Т. е. чтобы на странице «Ортодонтология» были примеры до и после лечения у ортодонта, аналогично с протезированием, имплантацией и другими услугами»</p> <p>«На странице https:// Site.ru/uslugi/terapevticheskaya-stomatologiya девушка на фотографии смотрит с недоверием»</p> <p>«Услуги» — картинки слишком велики»</p> <p>«Также желательно разместить фото с примерами коронок, чтобы сразу было понятно, за что поставлен тот или иной рейтинг эстетичности»</p>	

		<p>«Мало фотографий клиники, отделений, оборудования»</p> <p>«Добавить больше реальных видео и фото клиники»</p> <p>«Но хотелось бы добавить, что картинки можно сделать чуть поменьше»</p> <p>«Больше... И фото»</p> <p>«На мой взгляд, на сайте не хватает обязательных для окончательного принятия решения о лечении фотографий коронок и имплантов»</p>	
2	Контент	<p>Не хватает карты в разделе «Контакты»:</p> <p>«Контакты»: адрес клиники должен быть кликабельным, с выводом на карту»</p> <p>«Не хватает на сайте в разделе «Контакты» местоположение клиники на карте»</p>	
1	Контент	<p>Непонятно, есть ли детская стоматология:</p> <p>«Услуги»: возможно, есть детская стоматология. Если есть, лучше вынести отдельным пунктом»</p>	
2	Контент	<p>Замечания по формулировкам:</p> <p>«Что-то не так со стилистикой: «В новых номерах, оформленных по правилам современного дизайна, с видом на реку Амур»</p> <p>«Разное написание «WiFi», есть с дефисом и слитно»</p> <p>«Почему с большой буквы: «Бассейн», «Площадка для бадминтона», «Спорт-зал». Логичнее «люкс» с большой буквы написать»</p> <p>«https:// Site.ru/aktsii/skidka-dlya-invalidov-20 — не «для инвалидов», а «для людей с ограниченными возможностями»</p> <p>«В футере: название соцсети «ВКонтакте» принято обозначать сокращенно — «ВК»</p>	
4	Контент	<p>Замечания по информации о сотрудниках:</p> <p>«Имена врачей было бы удобнее на кириллице»</p> <p>«Что пугает: переводчик с медицинским образованием? Переводчик сможет правильно перевести все термины?»</p>	

		<p>Переводчик присутствует непосредственно в момент лечения?»</p> <p>«Настораживает раздел «Специалисты». Во-первых, как для ведущей государственной клиники маловато сотрудников, во-вторых, смущает, что все они «главные». А обычные врачи-стоматологи где?»</p> <p>«Специалисты». Стаж бы указать. Понимаю, что «врач высшей категории» звучит круто, но за что дают высшую категорию в Китае?»</p>	
4	Контент	<p>Слишком перегруженные информацией страницы:</p> <p>«Мне не совсем понравилось то, что, когда я перехожу по страницам, там открываются новые длинные страницы с кучей фото, я думаю, это лишнее, можно обойтись и обычными страницами»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Из общего пожелания — я бы сократила информацию на страницах, уж очень перенасыщен сайт информацией»</p> <p>«Уменьшить количество текста и заменить его на реальные изображения с подписями и ссылками»</p> <p>«Сделайте больше графики — больше смотреть, а не читать»</p> <p>«Слишком много текста на главной странице сайта. Лучше заменить его на блоки с возможностью прокрутки»</p>	
4	Контент	<p>Не хватает более подробной информации по различным аспектам лечения:</p> <p>«Все написано кратко, возможно, имеет смысл более подробно описать услуги, все плюсы тех или иных работ»</p> <p>«Не хватает информации по коронкам. Возможно, нужен информационный раздел с описанием коронок, их отличия, как за ними ухаживать и т. д.»</p> <p>«Цены»: про коронки — много цифр, и нет пояснения, чем одна отличается от другой, почему мне лучше заплатить больше, но получить лучший результат»</p> <p>«В разделе с ценами нужно детальное описание ряда товаров. Например, в части имплантов нет понимания, о чем идет речь, ни по одному пункту»</p>	

		<p>«Нет информации об используемых препаратах и материалах в достаточной степени. «Ультракаин» и «Лидокаин» с собой что ли везти из РФ для анестезии?»</p> <p>«А также подробного описания отдельных составляющих услуги по установке имплантов»</p>	
4	Контент	<p>Вопросы и замечания по ценам на услуги:</p> <p>«Нет цен на брекет-системы, отбеливание, стоимость работ»</p> <p>«Информация по цене. Непонятно, по какой причине все же цены ниже, чем в России?»</p> <p>«Цены не прозрачные, хотя бы средние значения и порядок сумм лучше бы было указать»</p> <p>«И информация о ценах начинается с протезирования, а мне привычней, что сначала идет информация о терапевтическом лечении»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает информации о режиме работы и сопутствующих организационных моментах:</p> <p>«Не хватает четкого режима / графика работы с указанием доступного времени для записи (Р. S. График указан в шапке сайта, но так как шрифт очень мелкий, черный, и режим находится рядом с адресом, то внимания он не привлекает). Лучше отдельно прописать, как выбирается время, и как долго займут все организационные моменты (минимальные сроки, например, от момента обращения через сайт до момента приема)»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает версии сайта на китайском языке и цен в национальной валюте:</p> <p>«Почему сайт только на русском языке, и цены только в рублях, если клиника в Китае?»</p> <p>«Добавить на сайт китайский язык»</p> <p>«Добавить цены в нац. Валюте»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает пошаговой схемы всего процесса от записи на прием до отъезда:</p> <p>«Наглядная информация по процессу. Понравилась сама идея, но не реализация. На вашем сайте, на мой взгляд, не хватает такой пошаговой схемы»</p>	
1	Контент	<p>Предложение сделать рубрику «О нас пишут»:</p>	

		«С точки зрения повышения доверия, репутации, можно сделать рубрику «О нас пишут» вместо раздела «Новости», который не обновляется. По примеру: site.ru. Но не просто перечислить издания, а сделать ссылки на статьи о вас»	
1	Контент	Сложности с поиском информации: «Приходится целенаправленно «искать» нужную информацию: цены, отзывы. На сайтах конкурентов она уже частично представлена на главной странице, что очень удобно»	
1	Контент	Не хватает информации о сроке лечения и ближайшем времени записи на прием: «Возможно, необходимо указать в разделе, сколько времени занимает то или иное лечение, ближайшее время записи на прием»	
1	Контент	Предложение по акциям: «Акции», как и «Отзывы», — с первой страницы рассказывать об этом»	
1	Контент	Непонятно, какие документы нужны: «Не увидела, нужны ли какие-то документы для пациентов из России»	
<p>ТЗ по контенту</p> <p>1) Добавить новости в раздел «Новости» или удалить его. 2) Добавить более подробную информацию об условиях проживания. 3) Добавить более подробную информацию о трансфере. 4) Доработать фотоконтент. 5) Добавить карту в раздел «Контакты». 6) Если есть детская стоматология, то вынести ее отдельным пунктом в «Услуги». 7) Изменить некоторые формулировки. 8) Доработать информацию о сотрудниках. 9) По возможности разгрузить страницы. 10) Добавить недостающую информацию по различным аспектам лечения. 11) Доработать раздел «Цены». 12) Добавить информацию о сроке лечения и ближайшем времени записи на прием. Если эта информация есть на сайте, то сделать ее более доступной. 13) Добавить список необходимых документов. Если эта информация есть на сайте, то сделать ее более доступной.</p>			
3	Логика действия	Замечания по поиску по сайту: «Нет модуля поиска по сайту. Невозможно быстро найти и перейти на интересующую страницу через строку поиска» «Только сейчас заметила: на вашем сайте нет поиска по сайту. Это очень неудобно»	

		<p>«Необходимо организовать удобный поиск по сайту с подсветкой результатов»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Поиск в мобильной версии работает странно. Был введен запрос «Имплантация» — в результате появилась ссылка на страницу с огромными значками без текста. Только при клике на первый значок была отображена статья. Лучше, если бы был список результатов с подсвеченным текстом»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Есть строка «Поиск» (лупа), но найти «Лицензии», «Запись на прием» не получилось — «Результатов не найдено»</p>	
<p>ТЗ по логике действия</p> <p>Доработать поиск по сайту.</p>			
1	Техническая ошибка	<p>Нет ссылки на группу в «Контакте»:</p> <p>«В указанных ссылках на социальные сети нет ссылки на группу в ВК (просто значок). Лучше либо убрать значок совсем, либо указать ссылку. В первую очередь была мысль кликнуть именно на него»</p>	
2	Техническая ошибка	<p>Проблемы со скоростью работы десктопной версии:</p> <p>«В разделе «До и после» работает только первая страница, на второй странице уже не загружаются изображения»</p> <p>«Сайт работает достаточно медленно»</p> <p>«До и после» — может, у меня интернет тормозит, но хорошо бы предзагрузку картинок сделать»</p>	
8	Техническая ошибка	<p>Проблемы со скоростью работы мобильной версии:</p> <p>«Некоторые элементы на главной странице (изображения) при ее прокрутке загружаются не сразу, а через 1-2 секунды. В это время я вижу такое «солнышко» загрузки. Было бы лучше, чтобы они подгружались быстрее без этой технической анимации»</p> <p>«Оптимизировать загрузку изображений»</p> <p>«Некоторые кнопки долго грузятся»</p> <p>«Долгий ответ с сервера»</p> <p>«Долго грузятся картинки»</p>	

		<p>«Переходы между страницами медленные»</p> <p>«Долгая загрузка мобильной версии»</p> <p>«Единственная проблема, которая у меня возникла, — это время ответа сайта на тапы по телефону: например, я проматываю страницу жестом, отклик не сразу, некоторые фотографии загружаются более 5 секунд (например, в блоке «КАК МЫ РАБОТАЕМ»); при нажатии на меню оно открывалось также долго. Но после того, как загрузились все страницы, все стало работать быстро, но первые 10 секунд немного бесило. Возможно, это из-за того, что я в Москве; или из-за телефона (ему 2 года, хоть на момент покупки он и был флагманским)»</p> <p>«Сложность та же самая — на «До и после» нужна предзагрузка картинок. Приходится ждать пока прогрузится»</p> <p>«Сайт загружается с затруднениями»</p> <p>«Единственная проблема — с несколько долгой подгрузкой картинок на сайте даже при предельно высокой скорости интернета. В первую очередь страдает стартовая страница как самая перегруженная картинками и анимацией»</p>	
<p>ТЗ по техническим ошибкам</p> <p>1) Разместить ссылку на группу в «Контакте». Если ее еще нет, убрать иконку этой соцсети.</p> <p>2) Оптимизировать скорость работы десктопной версии.</p> <p>3) Оптимизировать скорость работы мобильной версии.</p>			
3	Удобство	<p>Замечания по шрифтам (десктопная версия):</p> <p>«Кое-какие шрифты. Сам выбор шрифта, а также мелкий размер»</p> <p>«Очень мелкий шрифт в шапке, никак не выделен адрес. Текущий шрифт и стиль написания не привлекает внимание, в первые секунды складывается ощущение, что это не адрес, а какая-то рекламная интеграция»</p> <p>«Шрифт и его размер в надписях в верхней части, например, адрес и время работы — очень мелко»</p> <p>«Изменить шрифты»</p> <p>«Очень мелкий шрифт с засечками, глаза быстро устают, нужная информация «не бросается в глаза»</p>	

2	Удобство	<p>Не хватает кнопки «Наверх»:</p> <p>«Большая высота главной страницы. При этом нет иконки для быстрого возврата в верхнюю часть страницы»</p> <p>«Можно поставить кнопку быстрой перемотки «Наверх»</p> <p>«Сделать кнопку быстрой перемотки «Наверх»</p>	
3	Удобство	<p>Замечания по онлайн-консультанту:</p> <p>«После исследования рассматриваемого сайта, я могу отметить следующие моменты, которые мне не понравились:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Всплывающие окна с предложением ввести свой номер или пообщаться с консультантом. • Эти 2 окна перекрывают друг друга» <p>«Убрать автоматически всплывающие окна»</p> <p>«Нужен консультант в онлайн-режиме»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Добавить онлайн-консультанта»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Нет чата на сайте»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Добавить возможность онлайн-консультации»</p> <p>«Добавить на сайт онлайн-консультанта»</p>	
1	Удобство	<p>Не хватает калькулятора:</p> <p>«Также хотелось бы калькулятор на сайте, чтобы посчитать примерную стоимость лечения»</p> <p>«Разместить калькулятор по подсчету стоимости лечения и протезирования»</p>	
11	Удобство	<p>Предложения по дополнительным способам записи и расширению функционала имеющихся:</p> <p>«Нет кнопки «Заказать звонок»</p> <p>«Еще удобным была бы запись через Skype или Telegram»</p> <p>«Было бы удобно еще онлайн-запись, чтобы можно было самостоятельно выбрать дату, врача, время и записаться»</p> <p>«Мне достаточно онлайн-записи и возможности записи по телефону, при условии, что я вижу график, когда могу позвонить, и что заявка успешно оформлена»</p>	

		<p>«Но онлайн-запись должны быть более развернутой: даты приезда, необходимые услуги, телефон, полное имя, адрес в РФ — это минимизирует дальнейшее телефонное общение с переводчиком, который, скорее всего, говорит с акцентом. Из-за нечеткой речи удобнее получить максимум информации из заявки»</p> <p>«Удобно было бы сразу записаться к необходимому врачу и выбрать свободную дату»</p> <p>«Можно добавить варианты»</p> <p>«Нужен вариант записи с выбором дня и времени записи, не всем удобно выбирать день и время записи при телефонном разговоре. Человек выбирает день – время, и вы с ним связываетесь для уточнения деталей. Это удобно особенно для тех, кто живет вблизи»</p> <p>«Или через главную страницу записаться на прием. Но второй вариант более удобно было бы перенести в верхнюю часть страницы отдельной кнопкой»</p> <p>«Разве что Телеграмм добавить»</p> <p>«И заказ обратного звонка. Ага, кнопка — это и есть заказ звонка, а не запись на прием. Так и переименуйте ее в «Заказ звонка». И расширьте полем «Удобное время для звонка»</p> <p>«Разве что, возможно, имело бы смысл создать отдельный раздел «Запись на прием», где, помимо способов коммуникации, содержалась бы часть информации, имеющейся в других разделах, например, в разделе «Для клиентов»</p> <p>«Было бы удобно, если поставить в шапке сайта кнопку «Записаться на прием», при нажатии на кнопку пара полей, имя и телефон»</p> <p>«Добавить кнопку «Заказать обратный звонок»</p> <p>«Снимаю описанную ранее претензию с необходимостью добавления отдельного раздела «Запись на прием» — напоминаний о способах записи и так достаточно во всех разделах сайта»</p> <p>«Решение: сделайте прием заявок и консультацию 24 на 7»</p>	
--	--	---	--

		«Разве что либо ничего не делать, либо использовать сторонние сервисы типа Яндекс.Диалогов»	
5	Удобство	<p>Вопросы и замечания по имеющимся способам записи:</p> <p>«Скорее всего, возможно записаться по WhatsApp или написав на электронную почту (но прямого указания на это нет, поэтому возникают некоторые сомнения, стоит акцентировать на этом внимание). Если можно записаться по двум последним способам, указанным мною, то способов для записи достаточно»</p> <p>«Кроме возможности записаться по WhatsApp и через электронную почту, других вопросов нет»</p> <p>«На главной странице вверху рядом с номером телефона 8 800 234-86-68 можно указать дополнительно «русскоязычный консультант»</p> <p>«Возможно, по почте. Не оставляла заявку, но предполагаю, что после отправки письма должен приходить автоответ о том, что письмо получено, и приблизительное время, когда со мной свяжется специалист. Но в разделе «Запись на прием» данный способ записи не указан»</p> <p>«Возможно, через онлайн-консультанта. Но этот способ не перечислен в разделе записи»</p> <p>«Возможно, онлайн-звонок, но он не перечислен в разделе записи»</p> <p>«Онлайн-запись на сайте — не понятна. Когда со мной свяжутся? Через час, через день, через 5 минут? Непонятно, оставлена ли заявка. Может быть, номер заявки возвращать на экран после успешного заполнения заявки?»</p> <p>«8-800-... Но непонятно, круглосуточно или по графику работы клиники?»</p> <p>«С учетом перечисленных на сайте контактов, предположу, что обратный звонок можно заказать также через Whatsapp, почту, а также через кнопку «звонка» и «консультанта сайта»</p> <p>«Также еще видела всплывающие формы пару раз ненавязчивые, наверное, через них тоже можно»</p>	
<p>ТЗ по удобству</p> <p>1) Доработать шрифты в десктопной версии.</p>			

- 2) Добавить кнопку «Наверх».
- 3) Доработать онлайн-консультанта.
- 4) По возможности и при целесообразности добавить калькулятор.
- 5) Добавить дополнительные способы записи и расширить функционал имеющихся.
- 6) Прояснить непонятные моменты по имеющимся способам записи.

4	Условия заказа	<p>Замечания по форме:</p> <p>«Очень растянутая форма (поля) «Записаться на прием» (например, на странице «Отзывы»)»</p> <p>«Не указаны обязательные поля формы записи на прием»</p> <p>«Не указаны обязательные поля в форме отправки вопроса»</p> <p>«О Клинике» — «Запись на прием»: непонятно, удалось оставить заявку или нет, — есть надпись с благодарностью об оставленной заявке, но на полях же должны стоять маски (на количество символов в имени, на корректность введенного номера телефона), и явно некорректные заявки должны маркироваться как ошибочные с комментарием, что необходимо исправить в заявке»</p> <p>«В форме записи галочка о принятии условий не играет никакой роли. Запись все равно произведется. Это неправильно»</p> <p><i>Мобильная версия:</i> «Осталась проблема с чекбоксом принятия условий при записи на прием»</p>	
3	Условия заказа	<p>Не хватает информации по способам и валюте оплаты услуг:</p> <p>«Не хватает описания формы оплаты стоматологических услуг»</p> <p>«Не хватает информации, в какой валюте оплачивать лечение. Способы оплаты какие: картой, наличкой или переводом?»</p> <p>«Остались вопросы по оплате услуг. Какой валютой, каким способом возможно оплатить?»</p> <p>«Есть информации об оплате и возможность взять рассрочку. Не нашла этой информации у вас на сайте»</p> <p>«Немного не понравилось, что нельзя сразу получить информацию об оплате и рассрочке (стоит сделать отдельную вкладку)»</p>	

		«Разместить на сайте информацию о способах оплаты. Желательно, чтобы была возможность оплаты картой»	
3	Условия заказа	<p>Не хватает возможности прикрепления к форме файла (снимок, документы):</p> <p>«В форму «Записаться на прием» добавить возможность прикрепления файла (снимка)»</p> <p>«Добавить такую услугу, чтобы клиент мог отослать вам снимок, а вы ему расписали лечение и стоимость. Тогда клиент сможет точно ориентироваться в ценовом вопросе, и доверия будет больше, зная конкретную стоимость лечения»</p> <p>«Сделать возможность загрузки сканов документов и снимков зубов для назначения плана лечения по снимкам и консультации по стоимости»</p>	

ТЗ по условиям заказа

- 1) Доработать форму.
- 2) Добавить информацию по способам и валюте оплаты услуг.
- 3) Добавить возможность прикреплять к форме файл. По возможности предоставлять услугу по составлению плана лечения и расчета стоимости по присланным снимкам и документам.



Рекомендуем к исправлению.



Важно, но не является первоочередной задачей.



Стоит провести дополнительное исследование или А/В тестирование.



Можно не править.

Выводы

Доверие

Асессоры оценили свое доверие к сайту в среднем на 7,9 балла из 10. Замечания касаются как оформления сайта (верстка, дизайн), так и содержания (не хватает некоторой важной информации). Для повышения доверия к сайту рекомендуем:

- Доработать раздел «Отзывы».
- Доработать преимущества обращения в клинику.
- Добавить информацию о гарантиях.
- Доработать верстку мобильной версии сайта.
- Разместить номер телефона клиники в верхней части первого экрана в мобильной версии.
- Доработать дизайн.
- Приложить перевод сертификатов на русский язык.

Контент

Было высказано довольно много замечаний и предложений по контенту сайта. Рекомендуем:

- Добавить новости в раздел «Новости» или удалить его.
- Добавить более подробную информацию об условиях проживания.
- Добавить более подробную информацию о трансфере.
- Доработать фотоконтент.
- Добавить карту в раздел «Контакты».
- Если есть детская стоматология, то вынести ее отдельным пунктом в «Услуги».
- Изменить некоторые формулировки.
- Доработать информацию о сотрудниках.
- По возможности разгрузить страницы.
- Добавить недостающую информацию по различным аспектам лечения.
- Доработать раздел «Цены».
- Добавить информацию о сроке лечения и ближайшем времени записи на прием. Если эта информация есть на сайте, то сделать ее более доступной.
- Добавить список необходимых документов. Если эта информация есть на сайте, то сделать ее более доступной.

Логика действия

Асессоры столкнулись со сложностями при попытке воспользоваться поиском по сайту.

Необходимо:

- Доработать поиск по сайту.

Техническая ошибка

Были обнаружены проблемы технического плана, в частности медленная загрузка страниц и отдельных элементов сайта. Это касается как десктопной версии, так и мобильной. Следует:

- Разместить ссылку на группу в «Контакте». Если ее еще нет, убрать иконку этой соцсети.
- Оптимизировать скорость работы десктопной версии.
- Оптимизировать скорость работы мобильной версии.

Удобство

Были озвучены предложения, реализация которых сможет сделать сайт удобнее. Рекомендуем:

- Доработать шрифты в десктопной версии.
- Добавить кнопку «Наверх».
- Доработать онлайн-консультанта.

- По возможности и при целесообразности добавить калькулятор.
- Добавить дополнительные способы записи и расширить функционал имеющихся.
- Прояснить непонятные моменты по имеющимся способам записи.

Условия заказа

Были высказаны замечания и предложения по форме записи. Помимо этого, ассессоры не смогли найти ответы на вопросы по поводу оплаты услуг: способов и валюты. Следует:

- Доработать форму.
- Добавить информацию по способам и валюте оплаты услуг.
- Добавить возможность прикреплять к форме файл. По возможности предоставлять услугу по составлению плана лечения и расчета стоимости по присланным снимкам и документам.

3. Изучение основных страниц



Таблица: Какие моменты не понравились сразу нескольким ассессорам?

Кол-во ассессоров	Замечания
5	Нет новостей в разделе «Новости» / недружественная надпись: «Результатов не найдено.» в разделе «Новости» / пустая страница «Новости»
3	Стиль и мелкий размер шрифтов / стиль и мелкий размер шрифта в шапке
2	Большая высота главной страницы (нет иконки для быстрого возврата в верхнюю часть страницы) / не хватает кнопки «Наверх»
2	Не загружаются изображения на второй странице в разделе «До и после» / плохо загружаются картинки в разделе «До и после»

Какой информации не хватает на сайте, по мнению сразу нескольких ассессоров?

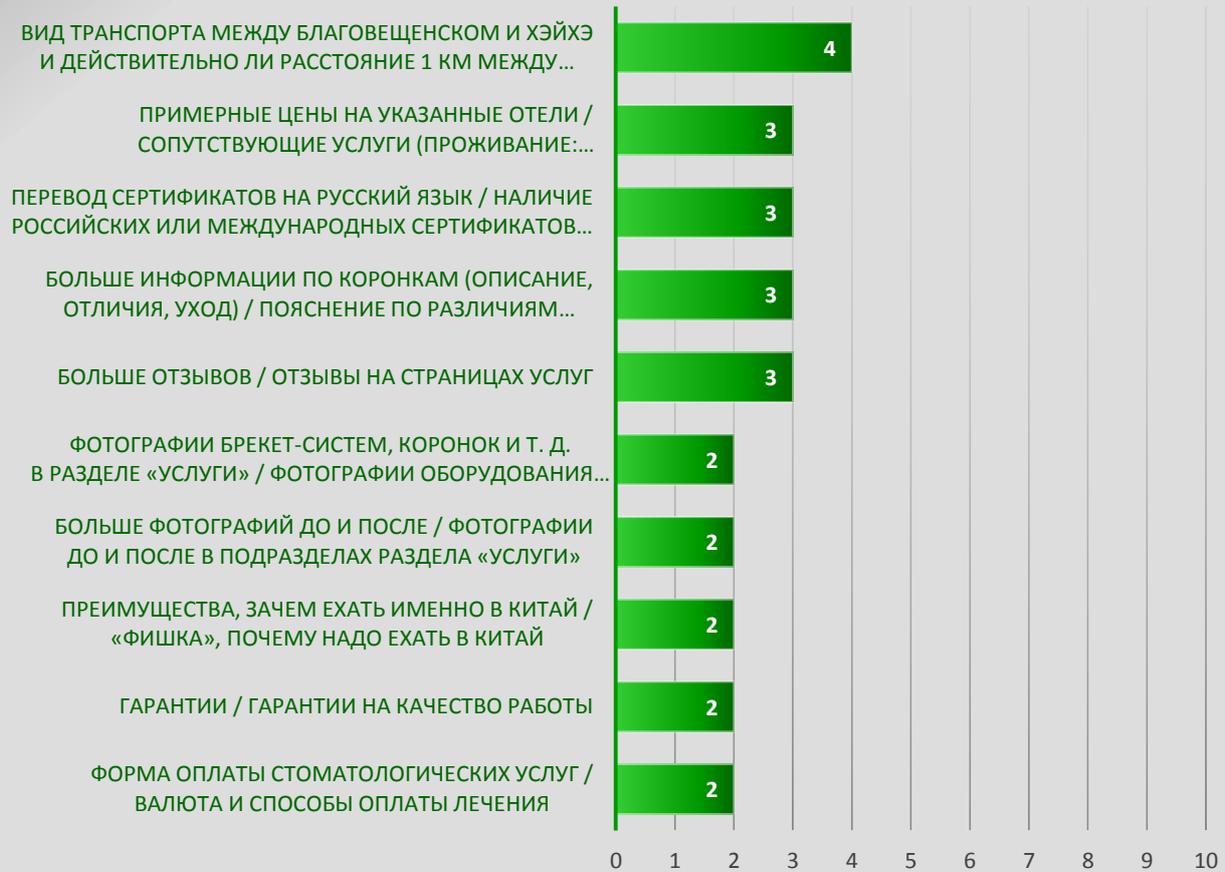


Таблица: Какой информации не хватает на сайте, по мнению сразу нескольких ассессоров?

Кол-во ассессоров	Информация
4	Вид транспорта между Благовещенском и Хэйхэ и действительно ли расстояние 1 км между ними / иллюстрация с траекторией между Благовещенском и Хэйхэ / сопутствующие услуги (транспорт: как именно добраться) / карта на странице «Как добраться?»
3	Примерные цены на указанные отели / сопутствующие услуги (проживание: стоимость, проживание, условия) / способы и валюта оплаты отелей
3	Перевод сертификатов на русский язык / наличие российских или международных сертификатов / апостилированный перевод сертификатов или российский сертификат
3	Больше информации по коронкам (описание, отличия, уход) / пояснение по различиям коронок в разделе «Цены» / детальное описание ряда товаров (имплантов) в разделе «Цены»
3	Больше отзывов / отзывы на страницах услуг
2	Фотографии брекет-систем, коронок и т. д. в разделе «Услуги» / фотографии оборудования в разделе «Отбеливание» / фотографии коронок, чтобы был понятен рейтинг эстетичности
2	Больше фотографий до и после / фотографии до и после в подразделах раздела «Услуги»
2	Преимущества, зачем ехать именно в Китай / «фишка», почему надо ехать в Китай
2	Гарантии / гарантии на качество работы
2	Форма оплаты стоматологических услуг / валюта и способы оплаты лечения

Таблица: Изучение основных страниц

Ассессор	Какие моменты не понравились и почему?	Какой информации не хватает на сайте?
Елена Геннадьевна	<p>Какие моменты не понравились:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кое-какие шрифты. Сам выбор шрифта, а также мелкий размер. • На странице «Отзывы» нет формы, чтобы оставить отзыв. • Очень растянутая форма (поля) «Записаться на прием» (например, на странице «Отзывы») 	Информации на первый взгляд вроде хватает
Андрей Юрьевич	<p>Не понравилось на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Большая высота главной страницы. При этом нет иконки для быстрого возврата в верхнюю часть страницы. • Нет модуля поиска по сайту. Невозможно быстро найти и перейти на интересующую страницу через строку поиска. • Не указаны обязательные поля формы записи на прием. • Не указаны обязательные поля в форме отправки вопроса. • Нет публикаций в разделе «Новости». Создается впечатление, что сайт не наполняется актуальной информацией 	—
Наталья Витальевна	<p>Изучив основные страницы и услуги, не нашла ничего такого, что бы мне не понравилось. Сайт выдержан в приятной цветовой гамме. В то же время нет ничего лишнего, только самое главное</p>	<p>Есть вся необходимая информация. Единственное, что мне как клиенту не хватило информации о примерных ценах на указанные отели</p>
Инна Леонидовна	<p>Страницы сайта просмотрены, услуги изучены. Все понравилось: сайт структурирован, подробно описана услуга. Информацию: «Представитель-переводчик клиники встретит вас на китайской стороне...» надо поднять повыше, чтобы ее было проще найти на этой странице</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Комментарии: страница: https:// site.ru /dlya-klientov/kak-dobratsya-do-heyhe. Указано: «Билеты до г. Хэйхэ и обратно до г. Благовещенска за счет клиники», далее: «Расстояние между г. Благовещенском и г. Хэйхэ не больше 1 километра». Не совсем понятно, о билетах на какой вид транспорта идет речь, и действительно ли расстояние 1 км? • Было бы понятнее, если бы была расписана программа по дням и часам. Когда заселение в отель, когда встреча с врачом, что происходит в первый день после консультации и пр. Например, если пациент прибывает в г. Хэйхэ до 12 дня, то он заселяется в гостиницу до 14 часов, прием до 17 часов, далее — свободный день. Если прибывает в 18 часов, то он заселяется и прием на следующий день в 9:00 и далее примерная программа по дням, часам. Например, если делать все в краткие сроки, пациент весь день находится на приеме — когда будут

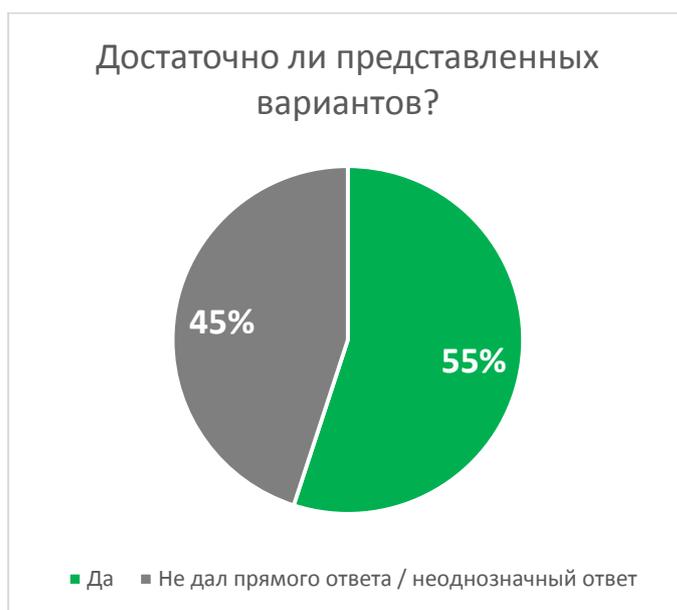
		перерывы, перерыв на обед и пр.
Наталья Олеговна	Не понравилось, что фотографии на странице «До и после» быстро меняются, тем более по 3 штуки, невозможно успеть рассмотреть	<ul style="list-style-type: none"> Имена врачей было бы удобнее на кириллице. Сертификаты все на китайском, в таком виде это просто картинки, из них нет никакой информации. Не увидела, нужны ли какие-то документы для пациентов из России
Татьяна Петровна	<p>Минусы:</p> <ul style="list-style-type: none"> Очень мелкий шрифт в шапке, никак не выделен адрес. Текущий шрифт и стиль написания не привлекает внимание, в первые секунды складывается ощущение, что это не адрес, а какая-то рекламная интеграция. В указанных ссылках на социальные сети нет ссылки на группу в ВК (просто значок). Лучше либо убрать значок совсем, либо указать ссылку. В первую очередь была мысль кликнуть именно на него. Слишком много текста на главной странице сайта. Лучше заменить его на блоки с возможностью прокрутки 	<ul style="list-style-type: none"> «Расстояние между г. Благовещенском и г. Хэйхэ не больше 1 км» — хотелось бы это увидеть на карте в виде иллюстрации с отмеченной траекторией. Не хватило фото реальных интерьеров клиники (или ссылки на них) с главной страницы сайта
Ольга Александровна	<ul style="list-style-type: none"> «О Клинике» — «Запись на прием»: непонятно, удалось оставить заявку или нет, — есть надпись с благодарностью об оставленной заявке, но на полях же должны стоять маски (на количество символов в имени, на корректность введенного номера телефона), и явно некорректные заявки должны маркироваться как ошибочные с комментарием, что необходимо исправить в заявке. «Новости» — «Результатов не найдено.»: необходимо заменить на более дружественную запись, например, «Новости появятся в ближайшее время». «Контакты»: адрес клиники должен быть кликабельным, с выводом на карту. Описание отелей очень сухое, написано не живым языком, очень формальные фразы. «Услуги»: возможно, есть детская стоматология. Если есть, лучше вынести отдельным пунктом. <p>Смущает:</p> <ul style="list-style-type: none"> В футере: название соцсети «ВКонтакте» принято обозначать сокращенно — «ВК». Что-то не так со стилистикой: «В новых номерах, оформленных по правилам современного дизайна, с видом на реку Амур». Разное написание «WiFi», есть с дефисом 	<p>Что пугает: переводчик с медицинским образованием? Переводчик сможет правильно перевести все термины? Переводчик присутствует непосредственно в момент лечения?</p>

	<p>и слитно.</p> <ul style="list-style-type: none"> Почему с большой буквы: «Бассейн», «Площадка для бадминтона», «Спорт-зал». Логичнее «люкс» с большой буквы написать 	
Елена Васильевна	<p>Сайт предлагает услуги по протезированию и лечению зубов.</p> <p>Мне не совсем понравилось то, что, когда я перехожу по страницам, там открываются новые длинные страницы с кучей фото, я думаю, это лишнее, можно обойтись и обычными страницами</p>	Информации хватает на сайте
Станислав Васильевич	<p>Посмотрел основные страницы сайта. Изучил услуги, предлагаемые клиникой на сайте. Нет кнопки «Заказать звонок»</p>	<ul style="list-style-type: none"> Все написано кратко, возможно, имеет смысл более подробно описать услуги, все плюсы тех или иных работ. Не хватает на сайте в разделе «Контакты» местоположение клиники на карте. В разделе «Услуги» можно добавить фотографии, как выглядят те же брекет-системы, коронки и т. д. В разделе «Отбеливание» добавить фото оборудования, на котором оно делается. Не хватает информации по коронкам. Возможно, нужен информационный раздел с описанием коронок, их отличия, как за ними ухаживать и т. д. Нет цен на брекет-системы, отбеливание, стоимость работ. Мало отзывов... ...И фотографий до и после
Константин Валентинович	<p>Просмотрел основные страницы сайта. Сайт предлагает стоматологические услуги в Китае.</p> <ul style="list-style-type: none"> Настораживает раздел «Специалисты». Во-первых, как для ведущей государственной клиники маловато сотрудников, во-вторых, смущает, что все они «главные». А обычные врачи-стоматологи где? Страница «О клинике» малоинформативна. В разделе «До и после» работает только первая страница, на второй странице уже не загружаются изображения. Сайт работает достаточно медленно 	<ul style="list-style-type: none"> Раздел «До и после» логичнее было бы разместить в соответствующих подразделах раздела «Услуги». Т. е. чтобы на странице «Ортодонтология» были примеры до и после лечения у ортодонта, аналогично с протезированием, имплантацией и другими услугами. Недостаточно информации о наличии каких-либо российских сертификатов (или международных), те, что имеются на китайском языке, мне ни о чем не говорят
Владислав Александрович	<ul style="list-style-type: none"> На странице https:// site.ru /uslugi/terapevticheskaya-stomatologiya девушка на фотографии смотрит с недоверием. https:// site.ru /aktsii/skidka-dlya-invalidov-20 — не «для инвалидов», а «для людей с ограниченными возможностями». https:// site.ru /blog — пустая страница. Нет представительства в России 	—
Александр Владимирович	<p>Сайт с первых секунд вызывает доверие, мне понравился. После короткого просмотра данного сайта мне захотелось обратиться</p>	<p>На нем есть вся необходимая информация, которая может заинтересовать потенциального покупателя</p>

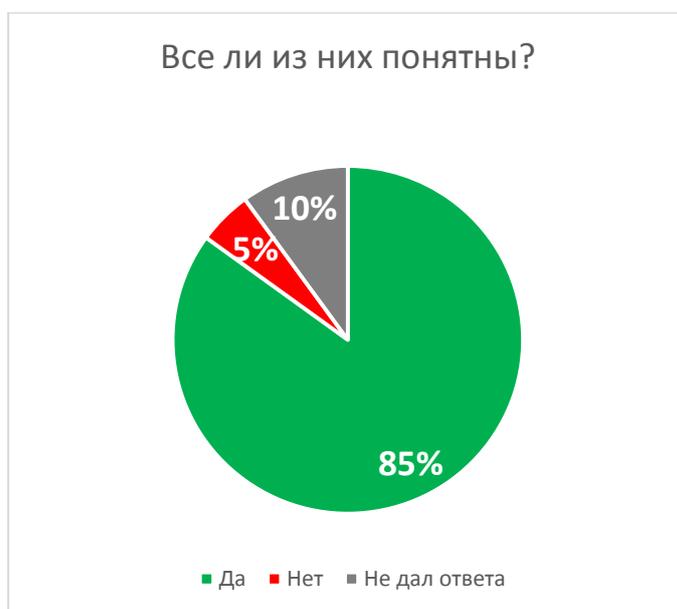
	в данную клинику	
Алексей Юрьевич	Просмотрел основные страницы сайта. Изучил услуги, которые предлагает сайт. Моментов, которые мне не понравились, не нашел	Информация на сайте выложена в достаточном объеме. Насколько я понимаю, всю необходимую информацию выложили
Дмитрий Николаевич	Я так понимаю, это стоматология, которая находится в Китае	<ul style="list-style-type: none"> • В целом не хватает описания преимуществ, почему именно я должен ехать в Китай, ведь и у нас есть нормальные стоматологи. • На страницах услуг нет отзывов. Это смазывает общее впечатление. Тех отзывов, которые есть на соответствующей странице, маловато. • Информация по цене. Непонятно, по какой причине все же цены ниже, чем в России? • Какие гарантии? Что делать, если после лечения возникли проблемы? Оперативное лечение будет невозможным ввиду расстояния и нахождения клиники в Китае. • Нет информации о сопутствующих услугах: транспорте... • ...И проживании. Это ведь тоже стоит денег. Нужно больше подробностей: где проживать, какие условия, как именно добраться и т. п.
Антон Юрьевич	Я не нашел моментов, которые мне не понравились. Сайт работает быстро. Приятная графика, цвета, качественные фотографии. Интуитивно понятное меню. Я бы охарактеризовал все просто и со вкусом!	Вся информация там, где необходимо, понятна. Все буквально разжевано
Алексей Владимирович	<ul style="list-style-type: none"> • «Услуги» — картинки слишком велики. • «До и после» — может, у меня интернет тормозит, но хорошо бы предзагрузку картинок сделать. • «Отзывы» в меню можно и убрать. Сделать сразу в привязке к врачам, к услугам и далее «Все отзывы» с перенаправлением на эту страницу. А так нормально. Стандартно. • «Акции», как и «Отзывы», — с первой страницы рассказывать об этом. • Новостей нет. • «Контакты» — все ОК 	<p>«Для клиентов»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Как добраться» — не увидел карту. • «Отели» — как платить? Картой? Какой валютой? • «Цены»: про коронки — много цифр, и нет пояснения, чем одна отличается от другой, почему мне лучше заплатить больше, но получить лучший результат. • «Специалисты». Стаж бы указать. Понимаю, что «врач высшей категории» звучит круто, но за что дают высшую категорию в Китае? • А почему мне надо в Китай? Как-то не понял, в чем отличие? Как-то маркетолог не подумал. Фишки нет. Если только цена — это не фишка
Леван нет	После исследования рассматриваемого сайта, я могу отметить следующие моменты, которые мне не понравились: <ul style="list-style-type: none"> • Всплывающие окна с предложением ввести свой номер или пообщаться с консультантом. • Эти 2 окна перекрывают друг друга. • Шрифт и его размер в надписях в верхней 	Вся информация представлена на сайте в достаточном объеме

	части, например, адрес и время работы — очень мелко	
Денис Юрьевич	Основные замечания: раздел «Новости» нужно убрать, раз он пустой	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает описания формы оплаты стоматологических услуг. • В разделе с ценами нужно детальное описание ряда товаров. Например, в части имплантов нет понимания, о чем идет речь, ни по одному пункту. • Также желательно разместить фото с примерами коронок, чтобы сразу было понятно, за что поставлен тот или иной рейтинг эстетичности
Дарья Сергеевна	Просмотрела основные страницы сайта. В целом сайт несколько лучше другой китайской стоматологии, ранее попадавшейся в исследование, — у вас хотя бы тексты не корявые, написаны нормальным русским языком	<ul style="list-style-type: none"> • Не понравилось отсутствие отдельного раздела о гарантиях. Все-таки не близкий свет из той же Москвы летать, потом разбираться в случае проблем. В разделе цен только указана гарантия на материалы, о гарантии на качество работы нигде нет упоминания. • Нет информации об используемых препаратах и материалах в достаточной степени. «Ульттракаин» и «Лидокаин» с собой что ли везти из РФ для анестезии? • Не понравилось, что сертификаты только на китайском языке, — хотя бы приложите какой-то апостилированный перевод, а еще лучше и какой-нибудь российский сертификат. • Не понравилось, что отзывов мало, хотя и выглядят они достаточно правдиво
Игорь Валерьевич	<p>На сайте понравились все страницы. Сделано грамотно, контент легко читается и воспринимается.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Можно поставить кнопку быстрой перемотки «Наверх». • Также хотелось бы калькулятор на сайте, чтобы посчитать примерную стоимость лечения 	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает информации, в какой валюте оплачивать лечение. Способы оплаты какие: картой, наличкой или переводом? • Не мешает добавить условия перехода через границу в Китай. Какие документы нужны для этого?

4. Способы записи на прием



- Да – 11 ассессоров
- Не дал прямого ответа / неоднозначный ответ – 9 ассессоров



- Да – 17 ассессоров
- Нет – 1 ассессор
- Не дал ответа – 2 ассессора

Какие еще способы были бы удобны?

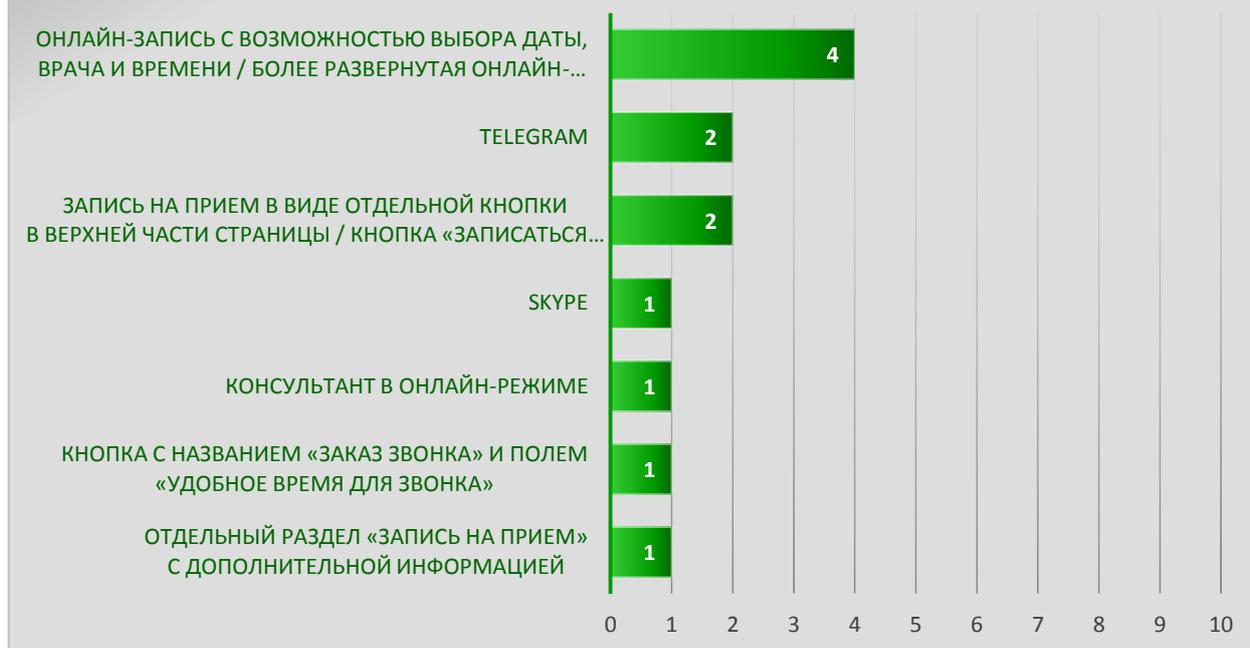


Таблица: Какие еще способы были бы удобны?

Кол-во ассессоров	Способы
4	Онлайн-запись с возможностью выбора даты, врача и времени / более развернутая онлайн-запись (даты приезда, необходимые услуги, телефон, полное имя и адрес в РФ) / запись к необходимому врачу и выбор свободной даты / запись с выбором дня и времени записи
2	Telegram
2	Запись на прием в виде отдельной кнопки в верхней части страницы / кнопка «Записаться на прием» в шапке сайта
1	Skype
1	Консультант в онлайн-режиме
1	Кнопка с названием «Заказ звонка» и полем «Удобное время для звонка»
1	Отдельный раздел «Запись на прием» с дополнительной информацией

Какие вопросы остались?

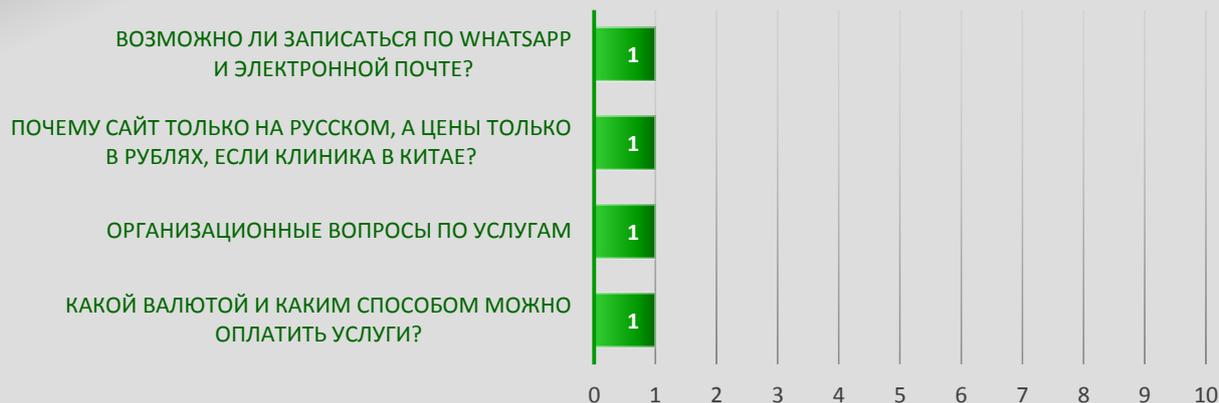


Таблица: Какие вопросы остались?

Кол-во ассессоров	Вопросы
1	Возможно ли записаться по WhatsApp и электронной почте?
1	Почему сайт только на русском, а цены только в рублях, если клиника в Китае?
1	Организационные вопросы по услугам
1	Какой валютой и каким способом можно оплатить услуги?

Таблица: Способы записи на прием

Ассессор	Какими способами можно записаться на прием на сайте?	Достаточно ли представленных вариантов?	Все ли из них понятны?	Какие еще способы были бы удобны?	Какие вопросы остались?
Елена Геннадьевна	<p>Способы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В шапке есть телефон 8-800... Также этот телефон указан ниже на главной странице. Также он указан в подвале в блоке «Контакты». Также указан в разделе «Контакты». 2. В шапке есть номер WhatsApp. Также указан в подвале в блоке «Контакты». Также указан в разделе «Контакты». 3. В шапке есть адрес электронной почты. Также указан в подвале в блоке «Контакты». Также указан в разделе «Контакты». 4. Есть онлайн-консультант на сайте. 5. Кнопка «Записаться на прием» на первом экране, которая открывает форму. Дальше есть еще кнопка «Уточнить информацию», которая открывает эту же форму. Кнопка «Записаться на прием» есть еще ниже на главной странице. Также есть в разделе «Контакты». 6. Значок телефона, открывающий форму для указания своего номера телефона, на который перезвонит переводчик. 7. Формы «Записаться на прием» и «Есть вопросы? Пишите...» в низу главной странице. <p>Вроде все. Эти кнопки / формы есть и на некоторых других страницах (может, и на всех)</p>	Мне этих вариантов достаточно	Все они понятны	Другие способы, на мой взгляд, не требуются	Вопросов не осталось
Андрей Юрьевич	<p>Доступны следующие способы записи на прием:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По телефону. 2. Через WhatsApp. 3. Через e-mail. 4. Через форму записи 	Количество способов записи в целом достаточно	Все способы записи понятны	<ul style="list-style-type: none"> • Еще удобным была бы запись через Skype... 	—

	<p>на прием. 5. Через online-чат на сайте. 6. Через заказ обратного звонка</p>			<ul style="list-style-type: none"> • ...Или Telegram 	
Наталья Витальевна	<p>Записаться на прием можно: 1. Заполнив заявку... 2. ...Позвонив по указанному телефону. 3. Скорее всего, возможно записаться по WhatsApp... 4. ...Или написав на электронную почту (но прямого указания на это нет, поэтому возникают некоторые сомнения, стоит акцентировать на этом внимание)</p>	<p>Если можно записаться по двум последним способам, указанным мною, то способов для записи достаточно</p>	<p>Все способы понятны</p>	<p>В дополнительных способах записи смысла особого нет</p>	<p>Кроме возможности записаться по WhatsApp и через электронную почту, других вопросов нет</p>
Инна Леонидовна	<p>1. Консультант сайта (чат). 2. Форма обратного звонка или сообщения. На странице «Контакты»: 3. Телефон. 4. Вотсап. 5. Почта. 6. На разных страницах кнопка записи на прием. На главной странице вверху рядом с номером телефона 8 800 234-86-68 можно указать дополнительно «русскоязычный консультант»</p>	<p>—</p>	<p>Все понятно, удобно</p>	<p>—</p>	<p>Вопросов нет</p>
Наталья Олеговна	<p>1. Записаться на прием — форма в низу страницы. 2. Там же указан телефон. 3. Значок трубки в правом нижнем углу. 4. Контакты в меню. 5. Кнопка «Записаться на прием»</p>	<p>Вариантов достаточно</p>	<p>—</p>	<p>Было бы удобно еще онлайн-запись, чтобы можно было самостоятельно выбрать дату, врача, время и записаться</p>	<p>—</p>
Татьяна Петровна	<p>Варианты записи на прием: 1. По телефону, указанному в шапке сайта. 2. С помощью сообщения в WhatsApp на номер, указанный в шапке сайта. 3. Кликнув по кнопке «Запись на прием» с главной страницы. 4. С помощью всплывающего мессенджера в правой части окна. Не хватает четкого режима / графика работы с указанием</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>

	<p>доступного времени для записи (Р. S. График указан в шапке сайта, но так как шрифт очень мелкий, черный, и режим находится рядом с адресом, то внимания он не привлекает). Лучше отдельно прописать, как выбирается время, и как долго займут все организационные моменты (минимальные сроки, например, от момента обращения через сайт до момента приема)</p>				
Ольга Александровна	<p>Способы записи: 1. Онлайн-запись на сайте. 2. 8-800-... 3. Возможно, по почте. Не оставляла заявку, но предполагаю, что после отправки письма должен приходиться автоответ о том, что письмо получено, и приблизительное время, когда со мной свяжется специалист. Но в разделе «Запись на прием» данный способ записи не указан. 4. Возможно, через онлайн-консультанта. Но этот способ не перечислен в разделе записи. 5. Возможно, онлайн-звонок, но он не перечислен в разделе записи</p>	<p>Мне достаточно онлайн-записи и возможности записи по телефону, при условии, что я вижу график, когда могу позвонить, и что заявка успешно оформлена</p>	<p>Онлайн-запись на сайте — не понятна. Когда со мной свяжутся? Через час, через день, через 5 минут? Непонятно, оставлена ли заявка. Может быть, номер заявки возвращать на экран после успешного заполнения заявки? 8-800-... Но непонятно, круглосуточно или по графику работы клиники?</p>	<p>Но онлайн-запись должны быть более развернутой: даты приезда, необходимые услуги, телефон, полное имя, адрес в РФ — это минимизирует дальнейшее телефонное общение с переводчиком, который, скорее всего, говорит с акцентом. Из-за нечеткой речи удобнее получить максимум информации из заявки</p>	—
Елена Васильевна	<p>В форме записи галочка о принятии условий не играет никакой роли. Запись все равно произведется. Это неправильно. Записаться можно двумя способами: 1. Позвонить самой... 2. ...Или заказать звонок. 3. Также можно задать вопрос сообщением</p>	—	<p>Все способы для меня понятны</p>	<p>Удобно было бы сразу записаться к необходимому врачу и выбрать свободную дату</p>	—

Станислав Васильевич	<p>1. Записаться на прием можно, зайдя в раздел «Услуги», выбрать интересующую услугу и нажать кнопку «Записаться на прием» справа под картинкой. Далее указать свой номер телефона и имя.</p> <p>2. Также можно записаться по телефону 8-800-234-86-68</p>	—	Способы записи понятны	<p>Можно добавить варианты.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нужен вариант записи с выбором дня и времени записи, не всем удобно выбирать день и время записи при телефонном разговоре. Человек выбирает день – время, и вы с ним связываетесь для уточнения деталей. Это удобно особенно для тех, кто живет вблизи. • Нужен консультант в онлайн-режиме 	Вопросов не осталось
Константин Валентинович	<p>1. Можно позвонить по телефону...</p> <p>2. ...Или заказать обратный звонок...</p> <p>3. ...Воспользоваться помощью онлайн-консультанта...</p> <p>4. ...Заполнить форму заявки...</p> <p>5. ...Связаться для записи по ВатсАп</p>	—	Все эти способы удобны и понятны	Думаю, что других дополнительных не требуется, иначе будет навязчивость	—
Владислав Александрович	<p>1. Через кнопку «Записаться на прием».</p> <p>2. WhatsApp в шапке сайта.</p> <p>3. По бесплатной телефонной линии.</p> <p>4. Через e-mail.</p> <p>5. Онлайн-консультант сайта.</p>	Способов связаться достаточно	Все из них понятны	Других способов не знаю	У меня вопросов не осталось

	<p>6. Через форму в подвале сайта.</p> <p>7. На странице https:// site.ru /kontakty</p>				
Александр Владимирович	<p>Обратиться на прием можно несколькими способами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Через всплывающее окно получить обратный звонок... 2. ...Или через главную страницу записаться на прием 	Вариантов достаточно	И все из них понятны	Но второй вариант более удобно было бы перенести в верхнюю часть страницы отдельной кнопкой	—
Алексей Юрьевич	<p>На сайте клиники можно записаться на прием единственным способом: ввести в специальную форму свое имя и телефон.</p> <p>Также указаны возможные контакты, электронная почта, мессенджер Ватсап и географический адрес первой клиники, и географический адрес второй клиники</p>	—	Все контакты понятны и удобны	—	Никаких вопросов не осталось
Дмитрий Николаевич	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостоятельно позвонить по номеру 8-800. 2. Отправить свои контакты по форме «Записаться на прием». 3. Обратиться онлайн к консультанту на сайте. 4. Можно заполнить заявку по форме «Есть вопросы?». 5. Написать в Ватсап. 6. Написать на почту. 7. Написать в соцсетях клиники 	В принципе этих способов достаточно	Они привычны и понятны. Наверняка не потребуется при этом переводчик	—	По коммуникации вопросов нет
Антон Юрьевич	У вас использованы все удобные способы (возможно, кроме корзины, которая здесь была бы явно лишней)	Представленных вариантов для меня достаточно	Все эти способы мне понятны	Другие бы были неудобны	У меня никаких вопросов не осталось
Алексей Владимирович	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соцсети... 2. ...Мессенджеры... 3. ...Кнопка «Записаться»... 4. ...Коллбэк-трекеры 	—	Все понятны	<p>Больше и не нужны.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разве что Телеграмм добавить. • И заказ обратного звонка. Ага, кнопка — это и есть заказ 	—

				звонка, а не запись на прием. Так и переименуйте ее в «Заказ звонка». И расширьте полем «Удобное время для звонка»	
Леван нет	Способы, с помощью которых можно записаться на прием: 1. Оставить номер. 2. Через консультанта. 3. По номеру телефона. 4. Whatsapp. 5. Почта. 6. Форма заявки	Представленных способов для записи более чем достаточно	Все представленные способы для записи мне понятны	—	Почему сайт только на русском языке, и цены только в рублях, если клиника в Китае?
Денис Юрьевич	1. Записаться на прием можно, позвонив по телефону... 2. ...Либо заполнив форму заявки для обратного звонка. 3. С учетом перечисленных на сайте контактов, предположу, что обратный звонок можно заказать также через Whatsapp... 4. ...Почту... 5. ...А также через кнопку «звонка»... 6. ...И «консультанта сайта»	На мой взгляд, перечисленных вариантов вполне достаточно	И все они абсолютно понятны	Разве что, возможно, имело бы смысл создать отдельный раздел «Запись на прием», где, помимо способов коммуникации, содержалась бы часть информации, имеющейся в других разделах, например, в разделе «Для клиентов»	—
Дарья Сергеевна	1. Через Ватсап... 2. ...По телефону (позвонить самому или заказать обратный звонок)... 3. ...Путем отправления письма... 4. ...При помощи онлайн-консультанта... 5. ...Также еще видела всплывающие формы пару раз	Представленных способов вполне достаточно	Все они стандартны и понятны	Лично мне других способов записи не требуется	Организационные вопросы по услугам, которые остались непонятны, описаны в прошлом ответе.

	ненавязчивые, наверное, через них тоже можно				В плане использования функционала записи на консультацию вопросов нет
Игорь Валерьевич	<ol style="list-style-type: none"> 1. Записаться на прием на сайте можно по бесплатному номеру телефона... 2. ...По WhatsApp... 3. ...По электронной почте. 4. Возможно в форме обратной связи. 5. Можно заказать обратный звонок 	Представленных вариантов достаточно	Все варианты понятны	Было бы удобно, если поставить в шапке сайта кнопку «Записаться на прием», при нажатии на кнопку пара полей, имя и телефон	Остались вопросы по оплате услуг. Какой валютой, каким способом возможно оплатить?

5. Поиск сайта конкурента

Таблица: Поиск сайта конкурента

Ассессор	Поисковый запрос	Количество просмотренных сайтов	Адрес понравившегося сайта	Почему обратились бы за услугами стоматологии в Китае на сайт конкурента?
Елена Геннадьевна	стоматология в Китае	4 или 5	—	<p>Ни один особо не понравился. Но есть пара моментов, которые понравились на сайтах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Наглядная информация по процессу site.ru, site.ru. Понравилась сама идея, но не реализация. На вашем сайте, на мой взгляд, не хватает такой пошаговой схемы. • Карта с отметкой клиники (site.ru)
Андрей Юрьевич	стоматологическая клиника в Китае	5	site.ru	<p>Основные причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Современный дизайн. • Подробная информация о ценах на услуги прямо на главной странице. • Подробная информация о гарантии прямо на главной странице. • Возможность лечения в рассрочку. • В целом сайт вызывает доверие
Наталья Витальевна	услуги стоматологии в Китае	4	site.ru	<p>Что понравилось у конкурента?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Есть описание всего процесса: сколько дней нужно и так далее. • Есть информации об оплате... • ...И возможность взять рассрочку. Не нашла этой информации у вас на сайте
Инна Леонидовна	вылечить зубы в Китае быстро	4	—	<p>Цены, информативность сайтов и доверие к сайтам примерно на одном уровне.</p> <p>Я бы связалась с 2-3 и сравнила бы предложение. Поехала бы с теми, кто максимально подробно ответит на мои вопросы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Как описан прием мне понравилось на сайте site.ru. • Также на этом сайте скидка на билет
Наталья Олеговна	стоматология в Китае	5	site.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Сайт вызывает доверие, доступно и понятно построен. <p>Мало текста, но основные моменты донесли.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Есть видеоотзывы. • Все на русском языке. • Хорошо выделены цены
Татьяна	зубная клиника	3	site.ru -хэйхэ.рф	<ul style="list-style-type: none"> • Сайт выглядит современно.

Петровна	китай			<p>На главной странице не много текста, а удобные блоки с самой важной информацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Как к нам попасть» — четкие шаги с указанием примерного времени, сразу же есть кнопка для звонка. Указано, что звонок бесплатный. • По мере прокручивания страницы вниз несколько кнопок для связи, это удобно. При этом они не повторяются в дизайне и названии, так что это ненавязчиво. • Реальные отзывы на главной странице в интерьерах клиники. • Примерные цены на главной странице, вызывает доверие
Ольга Александровна	<ul style="list-style-type: none"> • лечение зубов в Китае • отзывы • лечение зубов в Китае 	2	site.ru	<p>Изначально всегда смотрю отзывы, а затем рекомендуемые ресурсы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Положительные отзывы про site.ru — сайт вызвал доверие, думаю, обратилась бы в эту клинику. • Нравится: «Ночь. До начала рабочего дня **.**» — очень удобно. • Есть скрины лицензий — эта информация вызывает доверие к учреждению. • В контактах есть ссылка на карту с расположением отеля. • Нравятся рекомендации по оптимальному сроку записи до приезда (за 3-5 дней до приезда). • Сайт «легкий», информация загружается быстро. • Информация указана основная, не рассеивается внимание на ненужное. <p>Только сейчас заметила: на вашем сайте нет поиска по сайту. Это очень неудобно.</p> <p>site.ru — многопрофильный медицинский центр. Не обратилась бы, т. к. больше доверяю клиникам, которые специализируются на одном направлении</p>
Елена Васильевна	стоматология в Китае клиники	4	site.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Понравилось на сайте то, что при описании фото до и после указаны цены и услуги. Это правильно и интересно. • Вся информация по полочкам
Станислав Васильевич	—	6	<ul style="list-style-type: none"> • site.ru 	<p>Нашел в поисковике сайт конкурента site.ru — он выходит на первом месте в запросе.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Удобно, что есть кнопка «Заказать звонок».

				<ul style="list-style-type: none"> • Написано, что звонок бесплатный по указанному номеру. • Можно получить консультацию у онлайн-консультанта. • Также есть услуга «Отправить снимок», который можно сделать в своем городе и в течении 3 дней получить ответ (что очень удобно). <p>Есть и свои недостатки.</p> <ul style="list-style-type: none"> • На этом сайте site.ru в разделе «Цены» есть фото того, что ты заказываешь по коронкам. <p>Удобно</p>
Константин Валентинович	<ul style="list-style-type: none"> • протезирование зубов в Китае • лечение зубов в Китае 	4	—	<p>Было введено два поисковых запроса в различных ПС. В Гугле — «протезирование зубов в Китае». Результат плачевный — большинство открытых сайтов носили информационный характер (что и где лечат, особенности тех и других услуг, описание сервисов, отзывы пользователей, мнения экспертов РФ). В Яндекс написал — «лечение зубов в Китае». Найдено было чуть больше подходящих результатов с клиниками, среди которых сайт site.ru занимает высокие позиции.</p> <p>Ни один не понравился более, чем исследуемый.</p> <p>На изучаемом сайте оказалось наиболее удачное сочетание информационного наполнения, ценовой политики и дизайна в принципе</p>
Владислав Александрович	стоматологическая клиника в ХЭЙХЭ	6	site.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Провожает до клиники. • Лечение без очереди. • Помогают с документами. • Утверждают, что дешевле, чем в России. • Много видеоотзывов
Александр Владимирович	стоматология город хэйхэ	4	—	<p>Рассматривал среди четырех конкурентов: site.ru.</p> <p>Сложно подобрать причину для обращения, скорее всего, бы отталкивался от рекомендаций знакомых или количества положительных отзывов. Внешний вид сайта в этом вопросе — не главное</p>
Алексей Юрьевич	услуги стоматологии в Китае	—	—	<p>Просмотрел несколько сайтов конкурентов в этом же городе, этой же направленности.</p> <p>Обращаться к конкурентам не вижу смысла...</p> <p>Все просмотренные сайты более-менее</p>

				<p>похожи и выполнены на достаточно хорошем уровне. Заявленный сайт находится на первом месте в поисковом выводе</p>
Дмитрий Николаевич	услуги стоматолога Китай	4	site.ru	<p>Просмотрел 4 сайта, 1 из которых сайт российской стоматологии, другой — инфосайт. Конкурент: site.ru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не могу сказать, что именно этот сайт лучше, но информация на нем подана как-то проще и понятнее. • На главной есть отзывы, лучше именно текстовое описание услуг и в целом. • Больше фотографий и описания сопутствующего процесса: дороги, проживания, быта на время лечения. • Есть информация о попутных видах лечения, в т. ч. о традиционной китайской медицине. <p>Информационно сайт конкурента понравился чуть больше. Но не могу сказать, что это критично для принятия решения</p>
Антон Юрьевич	стоматология в хэйхэ	10	<ul style="list-style-type: none"> • site.ru 	<p>Сайт: я бы выбирал между site.ru и вашим. Основные причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дизайн... • ...Лаконичность информации (все понятно, где находиться). • На некоторых вынесены на первый экран цены или другие преимущества (как бесплатный проезд или гостиница)
Алексей Владимирович	стоматология в китае хэйхэ	—	<ul style="list-style-type: none"> • site.ru 	<p>site.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • На этом сайте нашел ответы на свои вопросы. Вплоть до окончания рабочего времени, чтобы не заморачиваться разницей часовых поясов. Тут и гарантии, и статус госклиники, карты на пациентов. Все как мне нравится. • Приложить снимок — совсем как надо — молодцы. <p>site.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сразу показали, что не только для дальневосточников работают: компенсация перелета — это круто
Леван нет	стоматологическая клиника в Г. ХЭЙХЭ	3	site.ru	<p>Причины, по которым я бы обратился за услугами в выбранную клинику:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Есть много различных скидок. • Скидка на авиабилет
Денис Юрьевич	стоматология в китае для	5	site.ru	<p>Очень понравился сайт site.ru, куда я бы обратился.</p>

	русских			<p>Большое количество фотографий протезов, коронок и т. д. Нет ничего лучше, чем увидеть своими глазами то, что окажется у меня во рту.</p> <p>Во всем остальном содержание сайтов не сильно различается — лучшего выделить не могу</p>
Дарья Сергеевна	стоматология в Китае	5	site.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Здесь приведен наиболее понятный алгоритм действий для посетителя... • ...Даны ответы на важные существенные вопросы в блоге... • ...Присутствует гораздо больше отзывов, чем на исследуемом сайте
Игорь Валерьевич	стоматология в Китае	5	site.ru	<p>За услугами обратился бы на сайт site.ru.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Потому что на этом сайте четко прописаны условия прибытия в Китай для лечения. Что помогут, разместят... • ...Много скидок разных на лечение. • Размещение в отеле прописано на видном месте сайта... • ...Много скидок есть

6. Мобильная версия сайта



Таблица: Какие сложности возникли при работе с мобильной версией сайта сразу у нескольких ассессоров?

Кол-во ассессоров	Сложности
8	Некоторые элементы при прокрутке загружаются не сразу / долго грузятся некоторые кнопки / долгий ответ с сервера / долго грузятся картинки / медленные переходы между страницами / долгая загрузка мобильной версии / долгое время ответа на тапы / долго ждать прогрузку картинок в разделе «До и после» / сайт загружается с затруднениями / долгая подгрузка картинок на сайте при высокой скорости интернета (особенно на главной странице)
4	При нажатии на иконку поиска открываются «Позвонить», WhatsApp и Instagram / панель в низу экрана «Позвонить», WhatsApp, Instagram слишком навязчива и мешает просмотру сайта / при прокрутке нижние иконки WhatsApp и Instagram пропадают / некоторые значки уползают
3	Нет номера контактного телефона / сразу не видно контактов / отсутствует номер телефона в верхней части сайта
2	Не заполнен раздел «Новости» / нет новостей в разделе «Новости»

Какие решения помогли бы сделать удобнее мобильную версию, по мнению сразу нескольких ассессоров?



Таблица: Какие решения помогли бы сделать удобнее мобильную версию, по мнению сразу нескольких ассессоров?

Кол-во ассессоров	Решения
3	Указать большим шрифтом телефон сверху на главной странице / отобразить номер телефона / установить в шапке кликабельный номер телефона
2	Продумать первый экран — разместить на нем более информативный блок / сделать поменьше заголовков, который занимает весь первый экран
2	Оптимизировать загрузку изображений / сделать предзагрузку картинок в разделе «До и после»
2	Убрать панель «Позвонить», WhatsApp, Instagram в низу экрана / убрать лишние кнопки с мобильного экрана
2	Сократить информацию на страницах / сделать главную страницу короче, вынеся часть информации в отдельные пункты меню
2	Добавить онлайн-консультанта / добавить возможность онлайн-консультации

Таблица: Мобильная версия сайта

Ассессор	Марка телефона	Какие сложности возникли при работе с мобильной версией сайта?	Какие несколько решений помогли бы сделать удобнее мобильную версию?
Елена Геннадьевна	Xiaomi Redmi 6	<p>Сложности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не то, чтобы сложность, но мне не очень нравится надпись, которая занимает почти весь первый экран. Мне и в десктопной версии эта надпись показалась не очень удачной: лучше использовать какие-то более конкретные формулировки, а не про философию. А в мобильной версии на первом экране, кроме этой надписи, почти ничего нет. Ее надо сделать компактнее или вообще убрать и поместить на это место какой-то более информативный блок. Даже кнопка «Записаться на прием» не влезает на экран... • Некоторые элементы на главной странице (изображения) при ее прокрутке загружаются не сразу, а через 1-2 секунды. В это время я вижу такое «солнышко» загрузки. Было бы лучше, чтобы они подгружались быстрее без этой технической анимации. • Какая-то проблема с загрузкой меню. При загрузке страницы или переходе на новую страницу сначала появляются пункты меню («О клинике» и т. д.) в открытом виде (не под значком сэндвича), причем они смещены относительно синей полосы. Короче выглядит не очень. Через несколько секунд это все безобразия исчезает — остается только «сэндвич». Но лучше этого по возможности избежать 	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Продумать первый экран. Разместить на нем более информативный блок. • Оптимизировать загрузку изображений. • Доработать меню, чтобы оно сразу загружалось в виде сэндвича. • Я бы изменила шрифты (имею в виду именно стиль (название)). Какие-то они слишком Wordовские
Андрей Юрьевич	iPhone 5S	<p>Возникли следующие сложности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • При нажатии на иконку поиска открываются иконки «Позвонить», WhatsApp и Instagram, а не форма поиска. Это вводит в заблуждение. • Нет логотипа компании... • ...Номера контактного телефона. • Есть большие вертикальные отступы между элементами. <p>В целом особых сложностей с мобильной версией сайта не возникло</p>	—
Наталья Витальевна	Honor 7C	Никаких сложностей при работе с мобильной версией сайта у меня не возникло.	—

		Основные страницы сайта спокойно просматриваются и ничем не отличаются от основного сайта. Так же можно получить всю информацию. И записаться на прием	
Инна Леонидовна	iPhone7	Открывается корректно, текст расположен по формату. Картинки и видео загружаются быстро, просматривать удобно. Форма записи на прием удобная, поля удобные, делать запись легко. При заполнении формы записи Пользовательское соглашение открывается в отдельном окне. Шрифт хорошо читается, тексты структурированы	Удобнее мобильную версию делать не нужно
Наталья Олеговна	iPhone 6	<ul style="list-style-type: none"> • Панель в низу экрана «Позвонить», WhatsApp, Instagram слишком навязчива и мешает просмотру сайта. Сложностей не возникает. • Все та же проблема с картинками в разделе «До и после». • Не заполнен раздел «Новости» — зачем тогда он вообще нужен? 	Панель в низу экрана «Позвонить», WhatsApp, Instagram... Мне кажется, ее надо убрать, и так понятно, где взять номер телефона
Татьяна Петровна	iPhone 7	<ul style="list-style-type: none"> • При прокрутке нижние иконки для звонка / сообщения в WhatsApp / Instagram пропадают. Очень неудобно, не сразу было понятно, как их отобразить. • Трудно найти адрес и режим работы в мобильной версии, он в самом низу, пришлось прокручивать всю страницу до конца. • Поиск в мобильной версии работает странно. Был введен запрос «Имплантация» — в результате появилась ссылка на страницу с огромными значками без текста. Только при клике на первый значок была отображена статья. • Шрифт на экране очень мелкий 	<ul style="list-style-type: none"> • При прокрутке нижние иконки для звонка / сообщения в WhatsApp / Instagram пропадают. Лучше, чтобы они были жестко зафиксированы. • Поиск в мобильной версии работает странно... Лучше, если бы был список результатов с подсвеченным текстом
Ольга Александровна	Samsung S9	Страницы загружаются быстро, отображаются корректно, без сдвигов. Сложностей никаких не возникло, интуитивно понятно. Есть строка «Поиск» (лупа), но найти «Лицензии», «Запись на прием» не получилось — «Результатов не найдено»	Из общего пожелания — я бы сократила информацию на страницах, уж очень перенасыщен сайт информацией
Елена Васильевна	Meizu m6	<ul style="list-style-type: none"> • Некоторые кнопки долго грузятся... • ...И некоторые значки уползают. А так проблем не возникло. • Осталась проблема с чекбоксом принятия условий при записи 	Было бы круто добавить новости, касающиеся оборудования или чего-то нового в клинике. Можно про интересные случаи подробнее написать

		<p>на прием.</p> <ul style="list-style-type: none"> В разделе «Новости» нет новостей 	
Станислав Васильевич	Samsung Note 3	<p>Посмотрел основные страницы сайта. В мобильной версии на главной странице сразу не видно контактов, надо листать вниз или открывать раздел «Контакты».</p> <p>В остальном мобильная версия полностью устраивает</p>	<ul style="list-style-type: none"> Надо указать большим шрифтом телефон (бесплатный номер) на главной странице сверху... ...И тут же «Заказать звонок». Добавить онлайн-консультанта
Константин Валентинович	—	<p>Здесь же сразу видно меню-бургер для удобства, которое полностью дублирует десктоп-вариант.</p> <p>Просмотрел основные страницы. Мне кажется, что сайт не адаптирован под смартфоны, так как он совершенно не отличается от моб. версии. Нет учета каких-то специфичных моментов, присущих современным мобильным версиям сайтам.</p> <p>Но сложностей в использовании никаких не возникло — все хорошо масштабировано, не перекошена верстка, шрифты и тексты видны и хорошо читаемы</p>	<p>Весь первый экран смартфона занимает заголовок... Мне кажется, лучше бы сделать его поменьше — будет выглядеть более органично</p>
Владислав Александрович	—	<ul style="list-style-type: none"> Долгий ответ с сервера. Долго грузятся картинки. Переходы между страницами медленные. Нет чата на сайте. Шапка и заголовки страниц занимают половину экрана 	<p>Предложения.</p> <ul style="list-style-type: none"> Название клиники оставьте только на главной странице. На остальных перенесите в меню. Объедините «хлебные крошки» с названием страницы
Александр Владимирович	Самсунг Galaxy A8	<p>Мобильная версия сайта достаточно удобная, трудностей работы с ней не возникает, все просто и логично расположено</p>	<p>Что-то новое для улучшения удобства мобильной версии сайта предложить не смогу</p>
Алексей Юрьевич	Microsoft Lumia 550	<p>Посмотрел основные страницы сайта. Каких-либо сложностей при работе с мобильной версией сайта не нашел. Все быстро и понятно</p>	<p>Сделать удобнее мобильную версию не вижу необходимости</p>
Дмитрий Николаевич	Сяоми Редми ноут 4	<ul style="list-style-type: none"> Долгая загрузка мобильной версии. Кнопки справа для мобильной версии лишние, т. к. мешают просмотру контента. Особенно учитывая наличие кнопки онлайн-консультанта и слева внизу промокод. В блоге «Говорят наши клиенты» кнопки лево / право наезжают на контент. Контент на страницах услуг не полностью умещается на страницу, его можно горизонтально прокрутить. Это неудобно. В целом верстка мобильной версии 	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Убрать лишние кнопки с мобильного экрана. Доработать верстку с целью исключения горизонтальной прокрутки. Оптимизировать размеры элементов на моб. экране

		выглядит не очень. Есть много мелких недочетов	
Антон Юрьевич	OnePlus 3T	<p>По адаптации для телефона в целом все нормально: меню, верстка — все работает скорее как надо.</p> <p>Единственная проблема, которая у меня возникла, — это время ответа сайта на тапы по телефону: например, я проматываю страницу жестом, отклик не сразу, некоторые фотографии загружаются более 5 секунд (например, в блоке «КАК МЫ РАБОТАЕМ»); при нажатии на меню оно открывалось также долго. Но после того, как загрузились все страницы, все стало работать быстро, но первые 10 секунд немного бесило. Возможно, это из-за того, что я в Москве; или из-за телефона (ему 2 года, хоть на момент покупки он и был флагманским).</p> <p>Мобильная версия в целом удобная. Мне не к чему придраться, все работает как надо</p>	Я не думаю, что что-то нужно улучшать
Алексей Владимирович	Хуавей P20 Mate	<p>На телефоне сайт симпатичней, чем на компе.</p> <p>Сложность та же самая — на «До и после» нужна предзагрузка картинок. Приходится ждать пока прогрузится</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Сложность та же самая — на «До и после» нужна предзагрузка картинок. • В контактах надо попробовать или догадаться, что телефоны, Ватсап кликабельны. Как-то подумать и поменять надо, сделать с подчеркиванием, чтобы было сразу понятно, что кликабельны
Леван нет	ASUS	<p>При просмотре исследуемого сайта на мобильном телефоне обнаружены следующие недостатки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Полностью отсутствует номер телефона в верхней части сайта. • Сайт загружается с затруднениями 	<p>Возможные решения для повышения удобства мобильной версии сайта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отобразить номер телефона. • Добавить возможность онлайн-консультации
Денис Юрьевич	Xiaomi Note 4	<p>Никаких сложностей не возникло. Навигация очень удобная. По сути, уместили всю информацию, что имеется в основной версии сайта.</p> <p>Единственная проблема — с несколько долгой подгрузкой картинок на сайте даже при предельно высокой скорости интернета. В первую очередь страдает стартовая страница как самая перегруженная картинками и анимацией</p>	В остальном никаких претензий не имею и не стал бы что-то еще переделывать
Дарья Сергеевна	Moto E4	<p>В мобильной версии сайт практически ничем не отличается от десктоп-варианта.</p> <p>Все доступно, понятно, удобно внизу расположены кнопки контактов</p>	Единственное улучшение, которое могу предложить для моб. версии, — сделать главную страницу короче, так как сейчас она слишком длинная. Лучше

			вынести большую часть информации с главной в отдельные пункты меню, которые посетитель откроет по желанию и при необходимости
Игорь Валерьевич	Samsung A 50	С мобильной версией сайта сложностей не возникло. Открывается быстро и легко. Все страницы легко читаемы	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кнопку меню сделать справа. • Сделать кнопку быстрой перемотки «Наверх». • Установить в шапке сайта номер телефона, чтобы можно было на него нажать и сразу позвонить. Лучше бесплатный номер телефона

7. Доверие к сайту



- Да или скорее да – 18 ассессоров
- Скорее нет – 2 ассессора



- Да / возможно – 8 ассессоров
- Скорее нет / не стал бы вообще обращаться в клиники за границей – 7 ассессоров
- Не дал четкого ответа / неоднозначный ответ – 5 ассессоров

Какие решения помогли бы сделать данный сайт удобнее, по мнению сразу нескольких ассессоров?



Таблица: Какие решения помогли бы сделать данный сайт удобнее, по мнению сразу нескольких ассессоров?

Кол-во ассессоров	Решения
3	Добавить возможность прикрепления файла (снимка) в форму «Записаться на прием» / добавить услугу, чтобы клиент мог отослать снимок и получить план лечения и стоимость / сделать возможность загрузки сканов документов и снимков зубов для назначения плана лечения и консультации по стоимости
3	Добавить больше реальных видео и фотографий клиники / добавить больше фотографий / добавить фотографии коронок и имплантов
2	Добавить больше информации о встрече, проезде, проживании, питании / добавить более подробную информацию о проезде и проживании
2	Сделать отдельную вкладку с информацией об оплате и рассрочке / добавить информацию о способах оплаты
2	Уменьшить количество текста и заменить его на изображения с подписями и ссылками / сделать больше графики
2	Добавить больше отзывов / обратить внимание на отзывы
2	Описать гарантии и что делать в случае появления проблем после лечения / добавить более подробную информацию о гарантиях, путях решения нестандартных ситуаций, помощи при осложнениях

Таблица: Доверие к сайту

Ассессор	Данный сайт вызывает доверие?	Стали бы пользоваться услугами этой компании или обратились в другую? Почему?	Оценка уровня доверия к данному сайту в баллах от 1 до 10	Какие несколько решений помогли бы сделать данный сайт удобнее?
Елена Геннадьевна	Сайт вызывает доверие	Вполне возможно, что воспользовалась бы его услугами, но сначала бы, конечно, сравнила цены с другими сайтами и поискала отзывы на независимых ресурсах. Но в целом сайт в плане своей информативной составляющей вполне неплох	8	Решения: <ul style="list-style-type: none"> • Изменить шрифты. • Добавить больше информации о встрече, проезде, проживании, питании. • В форму «Записаться на прием» добавить возможность прикрепления файла (снимка)
Андрей Юрьевич	—	Скорее всего, я бы обратился к услугам другой компании. Причины: <ol style="list-style-type: none"> 1. Непонятно, это официальный сайт клиники или компании-посредника. 2. Мало фотографий клиники, отделений, оборудования. 3. Не обновляются новости 	5	Возможные решения: <ul style="list-style-type: none"> • Явно указать позиционирование сайта (официальный сайт или организация лечения зубов в клинике). • Добавить больше реальных видео и фото клиники. • Регулярно публиковать новости компании (клиники)
Наталья Витальевна	Да, данный сайт вызывает у меня доверие. Немного не понравилось, что нельзя сразу получить информацию об оплате и рассрочке, и информация о ценах начинается с протезирования, а мне привычней, что сначала идет информация о терапевтическом лечении	И, скорее всего, я бы стала пользоваться услугами данной клиники	9	Немного не понравилось, что нельзя сразу получить информацию об оплате и рассрочке (стоит сделать отдельную вкладку)
Инна Леонидовна	Данный сайт вызывает доверие, им очень удобно пользоваться, находить информацию легко. Понравился профессиональный опыт,	—	10	С точки зрения повышения доверия, репутации, можно сделать рубрику «О нас пишут» вместо раздела «Новости», который не обновляется.

	<p>стаж врачей, фото выполненных работ, наглядное видео. Сайт очень удобный, комментарии даны ранее, дополнительно улучшать ничего не надо. В целом сайт очень понравился, доработки не требуются</p>			<p>По примеру: site.ru. Но не просто перечислить издания, а сделать ссылки на статьи о вас</p>
<p>Наталья Олеговна</p>	<p>На сайте много не очень профессиональных картинок. Речь о тех, которые на белом фоне нарисованы голубым. Выглядит так, будто их в Paint нарисовали за пару минут</p>	<p>—</p>	<p>5</p>	<p>Я думаю, если поработать над дизайном, сделать его на более профессиональном уровне, будет вызывать больше доверия</p>
<p>Татьяна Петровна</p>	<p>Сайт вызывает доверие, однако выглядит несовременно и наскоро сделанным. Приходится целенаправленно «искать» нужную информацию: цены, отзывы. На сайтах конкурентов она уже частично представлена на главной странице, что очень удобно. Очень мелкий шрифт с засечками, глаза быстро устают, нужная информация «не бросается в глаза». Цены не прозрачные. Совершенно не понятно с первых секунд, для чего ехать так далеко для лечения</p>	<p>Вероятнее всего, при сравнении с сайтами других клиник выбор бы был в пользу другой клиники</p>	<p>6</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Цены не прозрачные, хотя бы средние значения и порядок сумм лучше бы было указать. • Необходимо организовать удобный поиск по сайту с подсветкой результатов. • Уменьшить количество текста и заменить его на реальные изображения с подписями и ссылками
<p>Ольга Александровна</p>	<p>Сайт вызывает доверие, но за счет расположения в первых ссылках на поисковике. Не хватает отзывов в интернете. Отзывам, размещенным на сайте поставщика услуг, не доверяю. Не хватает новостей — сайт выглядит неживым, если нет новостей. Ничего не происходит — значит, сайт и клиника новые,</p>	<p>Обратилась бы в компанию с большим количеством отзывов — site.ru</p>	<p>6</p>	<p>—</p>

	значит, можно получить некачественное обслуживание			
Елена Васильевна	Данный сайт вызывает доверие	Я бы воспользовалась данной компании, потому что сайт сделан полноценно и качественного	9	Решения для удобства я уже предлагала. Но хотелось бы добавить, что картинки можно сделать чуть поменьше
Станислав Васильевич	Данный сайт вызывает доверие. В поисковике он выходит на первом месте после оплаченной рекламы. Есть бесплатный звонок, расписаны цены, проживание и консультации бесплатно	Я воспользовался бы услугами данной компании, изучив цены других стоматологий, и, если они конкурентные, то обратился бы к вам	8	<ul style="list-style-type: none"> • Добавить на сайт онлайн-консультанта... • ...Добавить такую услугу, чтобы клиент мог отослать вам снимок, а вы ему расписали лечение и стоимость. Тогда клиент сможет точно ориентироваться в ценовом вопросе, и доверия будет больше, зная конкретную стоимость лечения. • Добавить кнопку «Заказать обратный звонок». • Возможно, необходимо указать в разделе, сколько времени занимает то или иное лечение, ближайшее время записи на прием
Константин Валентинович	Ну, насколько можно судить по сайту в целом и по информации, прочитанной при поиске конкурентов, данное направление вполне востребовано и набирает все большую популярность. Сайт не содержит каких-то вызывающих отторжение / раздражение / недоверие элементов	Если исходить только из критерия по выбору сайта, то, скорее всего, обратился бы в данную компанию — все выглядит достаточно профессионально. Но на практике не стал бы «связываться» с лечением в другой стране, если в этом нет острой необходимости, т. к. там достаточно сложно потом реализовать хоть какие-то права на защиту в случае необходимости	8	—
Владислав Александрович	Данный сайт вызывает у меня доверие. Логотип не похож на государственный стиль.	Я бы как минимум пообщался бы с этой клиникой. Приятный дизайн и много подробной информации	8	Решение: сделайте прием заявок и консультацию 24 на 7

	Русские не очень доверяют государственным клиникам			
Александр Владимирович	Данный сайт вызывает достаточно высокое доверие, приятно видеть на сайте фото положительных отзывов	Лично меня без рекомендаций сложно куда-то затащить и, если бы я получил от своих близких совет, то я бы непременно обратился к вам	10	—
Алексей Юрьевич	Данный сайт вызывает у меня доверие	Я не стал бы пользоваться услугами этой компании или любой другой конкурентной компанией. Причина проста — это логистика, не вижу экономического смысла ехать в Китай для лечения зубов из моего города. Но если бы я жил недалеко от этой клиники, то с удовольствием ее посетил бы	9	Я не вижу, как можно сделать этот сайт удобнее, потому что сайт достаточно хорош и быстр
Дмитрий Николаевич	В целом доверие есть. Имеется нужная контактная информация (кроме схемы проезда), есть информация о медперсонале, отзывы и т. п.	—	7	Что стоит добавить для доверия: <ul style="list-style-type: none"> • Более подробную информацию о проезде и проживании. • Больше отзывов... • ...И фото. • Описать гарантии и что делать в случае появления проблем после лечения. • Я бы хотел видеть истории довольных пациентов — как они себя чувствуют, например, после года
Антон Юрьевич	Ваш сайт вызывает у меня доверие	Я бы, скорее всего, обратился к вам, если бы условия меня полностью устроили, и не нашел более выгодных. Сайт потрясающий — ну то есть я имею ввиду, что по соотношению простота – понятность все здорово. Выглядит красиво, понятные тексты, понятная навигация, качественные	10	У меня нет идей, как сделать сайт еще удобнее. Разве что либо ничего не делать, либо использовать сторонние сервисы типа Яндекс.Диалогов

		изображения		
Алексей Владимирович	Да, сайт вызывает доверие	<p>Стал бы или нет — тут не в сайте дело.</p> <p>Стал бы копать форумы и отзывы. В первую очередь тех, кто сам с Дальнего Востока. Что пишут об этих клиниках. Обо всех, которые посмотрел. Может, дело не в цене. Что при большей цене реально получишь решение. А, может, и за малую цену останешься с проблемой</p>	8	<ul style="list-style-type: none"> • Так что... рекомендовал бы обратить внимание на отзывы. • Добавьте карты-схемы на сайт. • Сделайте больше графики — больше смотреть, а не читать
Леван нет	В целом исследуемый сайт вызывает доверие	<p>Скорее всего, я воспользуюсь услугами другой компании, т. к. меня не устраивают скидки, которые предлагает рассматриваемая компания</p>	7	<p>Возможные решения для повышения удобства использования сайта для пользователей:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавить на сайт китайский язык. • Добавить цены в нац. валюте. • Убрать автоматически всплывающие окна
Денис Юрьевич	Данный сайт, безусловно, вызывает у меня доверие	<p>Стал бы охотнее пользоваться услугами компании, если бы были устранены недочеты. Снимаю описанную ранее претензию с необходимостью добавления отдельного раздела «Запись на прием» — напоминаний о способах записи и так достаточно во всех разделах сайта</p>	9	<ul style="list-style-type: none"> • На мой взгляд, на сайте не хватает обязательных для окончательного принятия решения о лечении фотографий коронок и имплантов... • ...А также подробного описания отдельных составляющих услуги по установке имплантов
Дарья Сергеевна	Если абстрагироваться от этого, то сайт выполнен достаточно качественно	<p>Нет, я бы не стала пользоваться услугами данной клиники, равно как и любой другой в другом государстве, за исключением жизненно важных операций по спасению жизни.</p> <p>Плановое лечение, в том числе и стоматологическое, предпочитаю проходить в РФ, поэтому это никак не связано с качеством сайта, наличием / отсутствием отзывов</p>	7-8	<p>Из предложений: добавить более подробную информацию о гарантиях, путях решения нестандартных ситуаций, помощи при осложнениях и т. д.</p>

		и другими факторами. Единственная ситуация, при которой я бы могла воспользоваться такой услугой, — рекомендации и реальный опыт близких друзей или родственников		
Игорь Валерьевич	Да, данный сайт вызывает доверие	<p>Стал бы пользоваться услугами этой компании. Потому что на сайте исчерпывающая информация о стоматологических услугах, предлагаемых компанией.</p> <p>Есть много контактов и способов связи.</p> <p>Есть прекрасные отзывы</p>	—	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разместить на сайте информацию о способах оплаты. Желательно, чтобы была возможность оплаты картой. • Сделать кнопку быстрой перемотки «Наверх». • Разместить калькулятор по подсчету стоимости лечения и протезирования. • Сделать возможность загрузки сканов документов и снимков зубов для назначения плана лечения по снимкам и консультации по стоимости

Средняя оценка уровня доверия к сайту: **7,9 балла** из 10