



Smart FAQ Guía de uso

Módulo PrestaShop · Compatible con PrestaShop de 1.6 a 9

Responde a las preguntas donde importa y consigue rich snippets

Smart FAQ te permite crear grupos de preguntas frecuentes flexibles y colocarlos en cualquier parte: productos, categorías, marcas, la página de inicio, el pie de página, páginas CMS o una página de FAQ independiente. Cada pregunta puede recoger valoraciones, votos de utilidad y comentarios de los clientes, y el módulo genera datos estructurados schema.org `FAQPage` para que Google pueda mostrar tus respuestas como rich snippet. Sin código, sin modificar la plantilla.

1. Instalación

1. En el back office ve a **Módulos → Gestor de módulos → Subir un módulo** y selecciona el ZIP del módulo.
2. Una vez instalado, abre el nuevo menú **Smart FAQ**: incluye *Grupos de FAQ*, *Preguntas de clientes* y *Configuración*.

Las actualizaciones están incluidas. Las nuevas versiones se detectan automáticamente y se muestran dentro del módulo, según el dominio de tu tienda. Los dominios de desarrollo (`.local` , `.test` , `localhost`) funcionan sin configuración adicional.

2. Configuración: paso a paso

Abre **Smart FAQ → Configurar** para las opciones globales, luego crea tu contenido en **Grupos de FAQ** y revisa las **Preguntas de clientes** entrantes.

Configuración de Smart FAQ

La pantalla Configurar contiene los valores predeterminados para toda la tienda. Está dividida en tres secciones.

- **General**

- **Moderar preguntas de clientes:** si está activo, las nuevas preguntas enviadas por los clientes permanecen ocultas hasta que las apruebas.
- **Datos estructurados SEO:** genera el JSON-LD schema.org `FAQPage` para que tus respuestas puedan aparecer como rich snippet en los resultados de búsqueda.
- **Visualización predeterminada de los nuevos grupos:** *Acordeón*, *Lista abierta* o *Cuadrícula* (el diseño preseleccionado al crear un nuevo grupo).
- **Título de la pestaña FAQ del producto:** la etiqueta de la pestaña FAQ en las fichas de producto (por defecto `FAQ`).

- **Página de FAQ independiente**

- **Habilitar una página de FAQ independiente:** publica tus grupos de tipo "Página de FAQ independiente" en una URL dedicada.
- **Slug de la URL de la página:** la dirección de esa página (por defecto `faq`). También es accesible mediante el controlador del módulo; se avisa si las palabras reservadas o los slugs ya están en uso por una página CMS o una categoría.

- **Preguntas de clientes y antispam**

- **Solo los clientes registrados pueden preguntar:** restringe el formulario "hacer una pregunta" a clientes con sesión iniciada.
- **Solo los clientes registrados pueden votar y valorar:** los invitados ven entonces las valoraciones en modo solo lectura, pero no pueden votar como útil ni dar estrellas.
- **Requerir consentimiento de privacidad (RGPD):** muestra una casilla de consentimiento en los formularios de pregunta y comentario.
- **Email de notificación (nuevas preguntas):** dirección que recibe un aviso cuando un cliente envía una pregunta.
- **Antispam en el formulario de preguntas:** *Ninguno*, *Matemática simple (2+4)*, *Comprobación del navegador (antibot)* o *Google reCAPTCHA*. Con reCAPTCHA también introduces la **site key** y la **secret key**.

⚙️ General

Moderate customer questions

New questions stay hidden until you approve them.

☒ On

SEO structured data

Output [schema.org FAQPage](#) for rich snippets.

☒ On

Default display for new groups

Accordion

▼

Product FAQ tab title

FAQ

 Standalone FAQ page

Enable a standalone FAQ page

Shows your "Standalone FAQ page" groups at a dedicated URL.

☐ On

🛡️ Customer questions & anti-spam

Only logged-in customers can ask

☐ On

Only logged-in customers can vote and rate

Guests will see ratings read-only but cannot vote helpful or give stars.

☒ On

Require privacy consent (GDPR)

Shows a consent checkbox on the question and comment forms.

☒ On

Notification email (new questions)

Anti-spam on ask form

None

▼

 Save settings

Configuración de Smart FAQ

Crear grupos de FAQ

Un **grupo** es un bloque de preguntas junto con dónde y cómo aparece. Ve a **Smart FAQ** → **Grupos de FAQ** y haz clic en *Añadir nuevo*. El asistente tiene cuatro pasos: Tipo, Ubicación y asignación, Configuración, y Preguntas FAQ.

- **Tipo:** elige dónde vive el grupo: *Página de inicio, Producto, Categoría, Marca, Página CMS, Pie de página o Página de FAQ independiente*, además del nombre interno y el título público mostrado a los clientes.
- **Ubicación:** para cada tipo eliges el punto exacto, por ejemplo en un producto puede ser la *Pestaña de producto, Debajo del producto* o la *Información adicional del producto*; en una categoría/marca el pie de página, la columna izquierda o derecha; en la página de inicio el contenido principal, la parte superior o el pie de página.
- **Destinos:** para los tipos producto, categoría, marca o CMS asignas los productos, categorías, marcas o páginas CMS concretas a las que se aplica el grupo (los productos también admiten asignación global / por categoría / por marca). En una instalación multitienda también eliges qué tiendas ven el grupo.
- **Diseño:** visualización en acordeón, lista abierta o cuadrícula, número de columnas, cuadro de búsqueda opcional, título del grupo, "abrir el primer elemento" y un color de acento.
- **Interacción:** por grupo puedes permitir *valoraciones* con estrellas, votos de *utilidad*, *comentarios* (en línea) y dejar que los clientes *hagan nuevas preguntas*.

ESTASHOP

9.1.4

Quick Access

Search

Debug mode

View my store

Smart FAQ > FAQ groups

Help

WELCOME

Dashboard

Care Center

SELL

Orders

Catalog

Customers

Customer Service

Stats

IMPROVE

Modules

Design

Shipping

Payment

International

Marketing

CONFIGURE

Shop Parameters

Advanced Parameters

Total Security

COMMUNITY

Wall of Fame

FAQ groups

FAQ group

1 Type

2 Placement and assignment

3 Settings

4 FAQ items

Internal name

e.g. Homepage FAQ

Only you see this, to recognize the group.

Where do you want this FAQ?

Home page

Public title (shown to customers)

Intro text (optional)

Next >

Save group

Covallini.net

200 @admin_legacy_controll... n/a ms 20.0 MiB 4 476 348 in 8.60 ms 77 admin@dev.local 64 ms 9 in 60 ms 16 in 7.05 ms Hooks (5)

Commands / Queries

P 9.1.4

Creación de un grupo de FAQ: paso Tipo

Añadir preguntas y respuestas

Dentro de un grupo, añade tus **preguntas y respuestas** en el paso Preguntas FAQ. Cada entrada tiene una pregunta, una respuesta en texto enriquecido, un estado activado/desactivado y una posición.

- **Orden:** arrastra y suelta o usa las flechas arriba/abajo para controlar el orden mostrado a los visitantes.
- **Abierto por defecto:** marca un elemento para que su respuesta ya esté desplegada al cargar la página, útil para la pregunta más importante de un grupo.
- **Importación y exportación masiva:** pega una lista de líneas "Pregunta | Respuesta" con *Importación masiva* para añadir muchas FAQ de una vez, o descarga las FAQ de un grupo en CSV con *Exportar CSV*.
- **Preguntas de clientes:** si el grupo lo permite, los visitantes envían sus propias preguntas desde la tienda online. Aparecen en **Smart FAQ → Preguntas de clientes**, donde las apruebas, respondes y publicas (o permanecen ocultas hasta la aprobación, si la moderación está activa).
- **Valoraciones y comentarios:** las estrellas, los votos de utilidad y los comentarios se recogen por pregunta y se muestran según la configuración del grupo. Los comentarios se pueden moderar antes de aparecer.

PRESTASHOP 9.1.4

Quick Access

Search

Debug mode
View my store

Smart FAQ > FAQ groups

Help

WELCOME

Dashboard

Care Center

SELL

Orders

Catalog

Customers

Customer Service

Stats

IMPROVE

Modules

Design

Shipping

Payment

International

Marketing

CONFIGURE

Shop Parameters

Advanced Parameters

Total Security

COMMUNITY

Wall of Fame

FAQ groups

FAQ group

Type

Placement and assignment

Settings

FAQ items

1

Do you ship internationally?

On Open by default

Font Size B I

Yes, we ship to most European countries. Delivery times and rates are shown at checkout before you pay.

1

What is your return policy?

On Open by default

Font Size B I

You can return any item within 14 days of delivery for a full refund. See our returns page for details.

1

How can I track my order?

On Open by default

Font Size B I

Once your order ships, you will receive a tracking link by email so you can follow it every step of the way.

Add question

Bulk import

Export CSV

Back

Save group

Covallini.net

200 @admin_legacy_controle

n/a ms 22.0 MiB 4 476 348 in 10.15 ms 78 admin@dev.local 69 ms 9 in 64 ms 16 in 6.94 ms Hooks (5)

Commands / Queries

P 9.1.4

Añadir, reordenar, importar o exportar preguntas

3. Comprueba que funciona

- Crea un grupo de tipo *Página de inicio* con un par de preguntas, abre la página de inicio de tu tienda y confirma que se muestra.
- Asocia un grupo *Producto* a un producto, abre esa ficha de producto y comprueba que aparece la pestaña/bloque de FAQ.
- Si las valoraciones o los comentarios están activados en el grupo, valora una pregunta o publica un comentario desde la tienda online y confirma que queda registrado.

- Con los **datos estructurados SEO** activados, mira el código fuente de la página y busca `<script type="application/ld+json">` que contenga `FAQPage` , o pega la URL en la herramienta *Test de resultados enriquecidos* de Google.

Frequently asked questions

Do you ship internationally?

▼

What is your return policy?

▼

How can I track my order?

▼

El acordeón de FAQ tal como lo ven tus clientes

4. Preguntas frecuentes

¿Dónde pueden aparecer las FAQ?

En productos, categorías, marcas, páginas CMS, la página de inicio, el pie de página, y en una página de FAQ independiente, cada una con sus propias opciones de posicionamiento.

¿Añade datos estructurados SEO?

Sí. Con los **datos estructurados SEO** activados genera el JSON-LD schema.org `FAQPage` para que tus respuestas puedan optar a rich snippets.

¿Las valoraciones y los comentarios son opcionales?

Sí. Las valoraciones, los votos de utilidad, los comentarios y las preguntas de clientes se activan por grupo, así que decides tú qué funciones usa cada bloque de FAQ.

¿Cómo evito las preguntas de spam?

Usa la moderación para aprobar las preguntas antes de que se muestren, restringe preguntar/votar a clientes registrados, y activa un método antispam (matemática simple, comprobación del navegador o reCAPTCHA) en el formulario de preguntas.