

FAQ Toplama & Tag'leme + SEO İçerik Planlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, çağrı merkezinde tekrar eden misafir sorularını sistematik bir şekilde etiketleyip (tag) analiz eder ve bu verileri SEO, reklam metinleri ve landing page içeriklerine dönüştürür. Amaç; misafirin rezervasyon öncesi bariyerlerini dijital kanallarda çözerek gereksiz bilgi çağrılarını azaltmak ve çağrı merkezinin satış kapatma (closing) verimliliğini artırmaktır.

Kim Kullanır?: Call Center Liderleri, SEO/SEM Uzmanları, Pazarlama ve CRM Ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Tag Disiplini:** Şablondaki "Tag Sözlüğü"nü sisteminize tanımlayın ve operatörlerin her görüşme sonunda ilgili konuyu etiketlemesini sağlayın.
- İçerik Haritalama:** Aylık "Top 20" raporunu çıkararak en çok sorulan soruları web sitesi (FAQ), blog veya reklam başlıklarıyla eşleştirin.
- Döngü Analizi:** İçerik yayına girdikten 30 gün sonra, ilgili etiketlerin çağrı hacmindeki değişimini ve dönüşüm oranlarını ölçün.

B) Template: Insights & Content Loop

1) Tag Sözlüğü (Kritik Alanlar)

Operatörlerin hızlıca seçebileceği temel kategoriler:

- Tag_01:** Fiyat & Paket İçeriği (Her şey dahil kapsamı vb.)
- Tag_02:** İptal & Değişiklik Koşulları
- Tag_04:** Çocuk Politikası (Yaş sınırları, konseptler)
- Tag_06:** Konum & Destinasyon (Antalya, Belek, Bodrum vb.)
- Tag_10:** OTA Rezervasyon Sorunları

2) Soru → İçerik / Ads Eşleme Tablosu

Bu tablo, çağrı merkezinden gelen verinin pazarlama "aksiyonuna" dönüştüğü yerdir.

Gelen Soru / İtiraz	İlgili Tag	İçerik Hedefi	Aksiyon
"İptal edersem param ne zaman yatar?"	İptal/İade	Landing Page	"Koşulsuz İade" bannerı ekle
"Havalimanından otele ulaşım nasıl?"	Transfer	Blog / FAQ	"X Bölgesi Transfer Rehberi" yazısı

"Bebek maması hizmetiniz var mı?"	Çocuk Pol.	Instagram/Ads	Mini Club olanakları videosu paylaş
-----------------------------------	------------	---------------	-------------------------------------

Ölçüm ve Kontrol Listesi (Döngü Kapanışı)

- ☐ **Hacim Kontrolü:** İçerik revizyonu sonrası ilgili etiket oranında düşüş sağlandı mı?
- ☐ **Konumlandırma:** En sık sorulan 5 soru web sitesinde "ilk ekran" yakınına yerleştirildi mi?
- ☐ **Reklam Uyumu:** İtiraz bazlı reklam cümleleri (Örn: "Ücretsiz İptal Garantisi") landing page ile tutarlı mı?
- ☐ **Veri Hijyeni:** Örnek sorular anonimleştirilerek KVKK uyumu sağlandı mı?
- ☐ **Süreklilik:** Aylık Top 20 raporu SEO/SEM ekipleriyle paylaşarak backlog güncellendi mi?

Deliverables

- FAQ Tag Sözlüğü, Aylık Top 20 Rapor Formatı, Soru-İçerik Eşleme Tablosu.

DELIVERABLES SETİ

FAQ Toplama & SEO Planlama Şablon Paketi



Tag Sözlüğü & Top 20 Rapor Taslağı
(XLS/PDF)





Soru → İçerik/Ads Eşleme Tablosu
(XLS/PDF)



Insight & Döngü Diyagramı (PNG/PDF)



KPI Takip & Ölçüm Kartı (DOC/XLS)