

FAQ & Chatbot Soru Seti Örneği — Voice & Chat UX (v1.0)

Asset Amaç: Bu soru seti, otel sitenizde voice search ve chatbot için en sık sorulan soruları TR/EN formatında hazır hale getirir; kısa cevap blokları ve “insana devir” tetikleriyle birlikte gelir. Amaç, misafirin sorusunu 10–20 saniyede cevaplayıp doğru sayfaya yönlendirmek ve çağrı merkezi yükünü nitelikli taleplere kaydırmaktır. KVKK/izin ve veri saklama notları da dahildir.

Kim Kullanır?: Otel Pazarlama + İçerik Ekibi + Chatbot/CRM Ekibi + Call Center Lideri.

Nasıl Kullanılır?

- Çekirdek Soru Setini Yayına Alma:** TR soru setini web sitenizde ve bot veritabanında yayına alın; ardından destinasyon ve yabancı misafir odaklı EN çekirdek soruları ekleyin.
- Kısayol ve Sesli Arama Senkronizasyonu:** Chatbot üzerinde bu temel soruları "tek tık kısayol" olarak tanımlayın; voice search yanıtlarını da aynı merkezi veritabanından besleyin.
- Devir Kuralları ve Performans İzleme:** Özel durumlar (grup rezervasyonu, ödeme aksaklıkları) için canlı operatöre devir kurallarını tanımlayın ve çözüm süreleri ile dönüşüm KPI'larını takip edin.

VOICE & CHAT UX TEMPLATE — Soru Seti & Operatör Devir Mimarisi

A) Boş Şablon Alanları (Doldurulabilir Soru & Cevap Seti)

1. Çekirdek SSS (Türkçe / TR)

- Check-in / Check-out:**
 - Cevap: _____ (Örn: "Giriş saatimiz 14:00, çıkış saatimiz 12:00'dir. Müsaitlik durumuna göre erken giriş veya geç çıkış imkânı sunulmaktadır.")
 - Sonraki Adım (Next Step / CTA): [[Erken Check-in Talebi Oluştur](#)]
- Havalimanı Transferi:**
 - Cevap: _____ (Örn: "Havalimanından otelimize VIP ve binek araçlarla 24 saat özel transfer hizmetimiz bulunmaktadır.")
 - Sonraki Adım (Next Step / CTA): [[Transfer Ücretlerini Gör ve Rezerve Et](#)]
- İptal ve İade Koşulları:**
 - Cevap: _____ (Örn: "İptal koşulları seçilen fiyat tipine göre değişmektedir. Standart esnek rezervasyonlarda girişten 48 saat öncesine kadar ücretsiz iptal hakkı sunulur.")
 - Sonraki Adım (Next Step / CTA): [[İptal Politikasını İncele](#)]
- Çocuk & Yaş Politikası:**

- Cevap: _____ (Örn: "0-6 yaş arası ilk çocuğunuz ücretsizdir. Çocuk kulübü ve bebek bakım hizmetimiz hakkında detaylı bilgi alabilirsiniz.")
- Sonraki Adım (Next Step / CTA): [[Çocuk Konsepti Detayları](#)]
- **Evcil Hayvan Politikası:**
 - Cevap: _____ (Örn: "Tesisimiz pet-friendly konseptte olup belirli ağırlıktaki sevimli dostlarımızı kabul etmektedir.")
 - Sonraki Adım (Next Step / CTA): [[Pet Kurallarını Oku](#)]
- **Otopark & Vale:**
 - Cevap: _____ (Örn: "Tüm misafirlerimiz için kapalı otoparkımız ve 24 saat vale hizmetimiz ücretsizdir.")
 - Sonraki Adım (Next Step / CTA): [[Konum ve Yol Tarifi Al](#)]
- **Wi-Fi & İnternet:**
 - Cevap: _____ (Örn: "Tesisin tüm açık ve kapalı alanlarında yüksek hızlı Wi-Fi erişimi ücretsiz olarak sunulmaktadır.")
 - Sonraki Adım (Next Step / CTA): [[Odalardaki Teknolojik Donanımlar](#)]

2. Çekirdek SSS (İngilizce / EN)

- **Check-in / Check-out:**
 - Answer: _____ (Örn: "Check-in time starts at 2:00 PM, and check-out is until 12:00 PM. Early check-in or late check-out is subject to availability.")
 - Next Step / CTA: [[Request Early Check-in](#)]
- **Airport Transfer:**
 - Answer: _____ (Örn: "We offer 24/7 private airport transfer services. You can add transfer to your reservation during booking.")
 - Next Step / CTA: [[View Transfer Rates](#)]
- **Cancellation Policy:**
 - Answer: _____ (Örn: "Cancellation terms depend on the rate plan selected. Flexible rates allow free cancellation up to 48 hours prior to arrival.")
 - Next Step / CTA: [[View Cancellation Terms](#)]
- **Kids Policy:**
 - Answer: _____ (Örn: "First child aged 0-6 stays free. We offer a dedicated kids club and child-friendly facilities.")
 - Next Step / CTA: [[Explore Family Amenities](#)]
- **Pets Policy:**
 - Answer: _____ (Örn: "We are a pet-friendly hotel with specific size and weight guidelines. Please inform us during booking.")
 - Next Step / CTA: [[Read Pet Guidelines](#)]

3. Bot Kısayol & Voice Search Sorguları (TR / EN)

- **Arama Sorgusu 1:** "Yakınımdaki oteller" / "Hotels near me" → _____ (Sistem konum izni isteyerek haritada en yakın tesisi gösterir)
- **Arama Sorgusu 2:** "Antalya all inclusive hotel" → _____ (Direkt Her Şey Dahil konsept ve oda seçenekleri listelenir)
- **Arama Sorgusu 3:** "Ücretsiz iptal var mı?" / "Is there free cancellation?" → _____ (Seçilen tarihlerdeki esnek iptalli odalar öne çıkarılır)

4. İnsana Devir (Human Handover) Tetikleyici Kuralları

- **Grup Rezervasyon Talebi (10+ Oda):** _____ (Bot: "Grup organizasyonlarınız için sizi Özel Satış Temsilcimize bağlıyorum...")
- **Ödeme & Kart Hatası:** _____ (Bot: "Güvenliğiniz için ödeme aşamasındaki aksaklıkları canlı rezervasyon uzmanımızla çözebilirsiniz...")
- **Özel İstekler (Düğün, Balayı, VIP):** _____ (Bot: "Özel talebinizi misafir ilişkileri ekibimize doğrudan aktarıyorum...")
- **Ortak Devir CTA Metni:** [[Canlı Müşteri Temsilcisine Bağlan](#)]

B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **2–4 Cümle Sınırı:** SSS yanıtlarını kısa, öz ve net tutun (10–20 saniyede okunabilir/seslendirilebilir olmalı). Uzun politikaları ayrı detay sayfalarına linkleyin.
2. **Her Yanıta Net Sonraki Adım (CTA):** Kullanıcının yanıtı aldıktan sonra kaybolmasını önlemek için her SSS bloğunun altına ilgili sayfaya yönlendiren 1 adet eylem butonu ekleyin.
3. **TR/EN Anlam & Dil Tutarlılığı:** Metinleri birebir çeviri yerine, destinasyon kültürüne ve hedef kitlenin arama alışkanlıklarına uygun yerelleştirin (localization).
4. **Çıkış Kapısını Açık Tutun (No Bottlenecks):** Kullanıcı bot içinde çözümsüz kaldığında veya karmaşık bir soru sorduğunda derhal canlı operatör seçeneği sunun.
5. **Şeffaf KVKK / Veri Saklama Uyarısı:** Sohbet başladığında ve sesli aramada "Sohbet/ses kayıtları hizmet kalitesi standartları gereği saklanmaktadır" bilgilendirmesini görünür yapın.

C) Uygulama Örneği (Kısa FAQ & Yönlendirme)

Voice & Chat UX Örneği:

- **Soru:** "Ücretsiz iptal var mı?"
- **Cevap:** "Paket tipine göre değişmektedir. Esnek fiyat tarifelerimizde giriş gününden 48 saat öncesine kadar ücretsiz iptal yapabilirsiniz. Detayları rezervasyon özetinizde görebilirsiniz."
- **Next Step (CTA):** "İptal Koşullarını Gör"

D) Hızlı Kontrol Listesi (QA Checklist)

- [] **10 Çekirdek Soru Hazır:** En sık sorulan 10 temel soru kısa ve anlaşılır formatta hazırlandı mı?
- [] **TR/EN İki Dilli Set:** Türkçe ve İngilizce içerikler aynı UX yapısında senkronize edildi mi?
- [] **Operatör Devir Kuralları:** Ödeme, grup ve özel talepler için canlı temsilciye devir senaryoları tanımlandı mı?
- [] **Aksiyon Odaklı Yanıtlar:** Her yanıtın altında ilgili sayfaya veya işlem adımına götüren bir CTA mevcut mu?
- [] **Legal & KVKK Metni:** Sohbet ekranı altında gizlilik ve veri işleme onay metni yer alıyor mu?

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- TR / EN Çift Dilli FAQ & Voice Search Soru-Cevap Seti
- Chatbot Kısayol & Hızlı Erişim Butonları Listesi
- Çağrı Merkezi / Operatör Devir Akış Kuralları Dokümanı
- Chatbot Performans & Çözüm Oranı KPI Takip Şablonu

[Diagram]

1920x1080px (16:9) geniş formatında, sesli arama ve chatbot üzerinden gelen taleplerin otomatik yanıtlanması veya canlı operatöre devredilmesini gösteren UX akış şeması. Koyu karbon gri zemin üzerinde; solda sesli sorgu ve chatbot hızlı butonları, ortada doğal dil işleme (NLP) ve otomatik SSS eşleşme katmanı, sağda ise grup rezervasyon veya ödeme hatası durumlarında çağrı merkezi temsilcisine kesintisiz aktarım sağlayan operatör devir hattı görselleştiriliyor.

[Checklist]

1200x1200px (1:1) kare formatında, Voice Search ve Chatbot UX Hazırlık Standartlarını gösteren Kontrol Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; mikrofon simgesi, çift dilli dil ikonu, canlı destek kulaklık logosu ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Structure Concise 2-4 Sentence Answers for Rapid Voice & Text Retrieval", "Maintain Seamless TR/EN Localization Across All Core Touchpoints", "Implement Automatic Human Handover Rules for High-Value Leads", ve "Ensure Transparent Privacy & Data Retention Disclosures in Chat Windows" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.