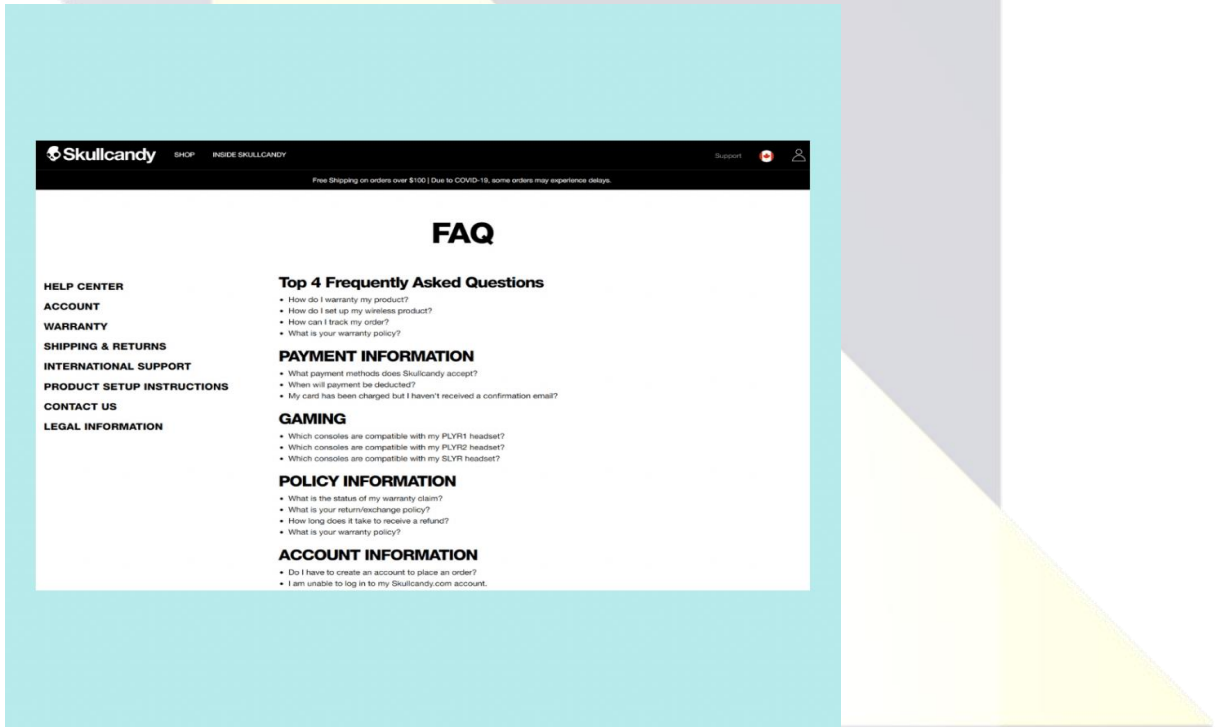


## Dikkat Çekici Bir Shopify SSS Sayfası Nasıl Oluşturulur?

Shopify SSS bölümü, mağazanızda müşterilerinizin en sık sorulan sorularına yanıtlar sağlayan bir sayfadır.

Uygun şekilde hazırlanmış bir SSS bölümü, müşterilere harekete geçmeleri için ihtiyaç duydukları bilgileri verirken aynı zamanda endişelerini ustaca giderir.

SSS sayfanız, müşterilerin ürünleriniz, gönderiminiz, iade politikanız ve ürünlerinizden en iyi şekilde nasıl yararlanabilecekleri hakkında daha fazla bilgi edinebilecekleri bir alandır.



Özellikle ilginç olan şey, müşteri desteği söz konusu olduğunda tüketicilerin %70'inin yanıt almak için telefon ve e-posta yerine web sitenizi kullanmayı tercih etmesidir.

Başka bir deyişle, yerinde canlı destekle birleştirilmiş yararlı bir SSS sayfası, müşterilerinizin çoğunu mutlu etmenin en iyi yoludur.

## Shopify İçin Harika Bir SSS Sayfası Oluşturmanın Faydaları

Açıkçası Shopify için harika bir SSS sayfası yazmanın ana nedeni müşterinizin sorunlarını gidermek ve onlara en iyi deneyimi sunmaktır.

Bu sadece müşterilerinize fayda sağlamaz, aynı zamanda size de fayda sağlar. Bunun nedeni, mutlu müşterilerin sürekli müşteri ve nihayetinde marka savunucusu olma olasılıklarının çok daha yüksek olmasıdır. Ancak birçok insanın farkına varmadığı başka faydalar da var:

Müşteriler yanıtları kendileri alabildiğinde E-Ticaret destek ekibinizin yükünü azaltırsınız.

Ayrıca, SEO için optimize edilmiş bir SSS sayfası, mağazanıza büyük miktarda organik arama trafiği çekebilir. Dahası, iyi bir Shopify SSS sayfası müşterinin satın alma öncesi endişelerini ortadan kaldırır, güven oluşturur ve daha fazla satışa katkıda bulunur.

Özetle SSS sayfanız, müşterilerin iade politikanızı kontrol edebileceği bir yerden daha fazlasıdır.

Bunun yerine, potansiyel alıcıları müşteriye dönüştürebilen ve aynı zamanda mevcut müşterilerin ürünlerinizde memnun olmalarını destekleyen bir kaynaktır.

Peki bunu göz önünde bulundurarak, müşterilerinize ve kârınıza hizmet edecek bir metni nasıl yazarsınız?

### Harika bir Shopify SSS Sayfası Nasıl Yazılır?

İşte SSS sayfanızın muhteşem olmasını sağlayacak bazı basit ipuçları!

#### 1. Gerçek Sorunlara Gerçek Yanıtlar Verin

Çoğu satıcı, genel sorulara bir dizi internetten alınmış hazır yanıtı yazar. Daha da kötüsü, markanın ne kadar harika olduğuyla övünen bir SSS sayfası olarak gizlenen, faydasız bir metin oluşturur.

Bunlardan hiçbirini yapmayın.

Bunun yerine, müşterilerinizin karşılaştığı en yaygın sorunları öğrenin.

Ayrıca sosyal medya kanallarımızı kontrol edin; bunlar, müşterilerinizin nerede yardıma ihtiyaç duyduğunu belirlemek için paha biçilmez bir kitle kaynaklı araştırma kaynağı olabilir.

Kendi işinizi kurmaya başlıyorsanız, ortaya çıkabilecek bazı sorunları önceden tahmin etmek için rakip mağazalara bakmak iyi bir fikirdir.

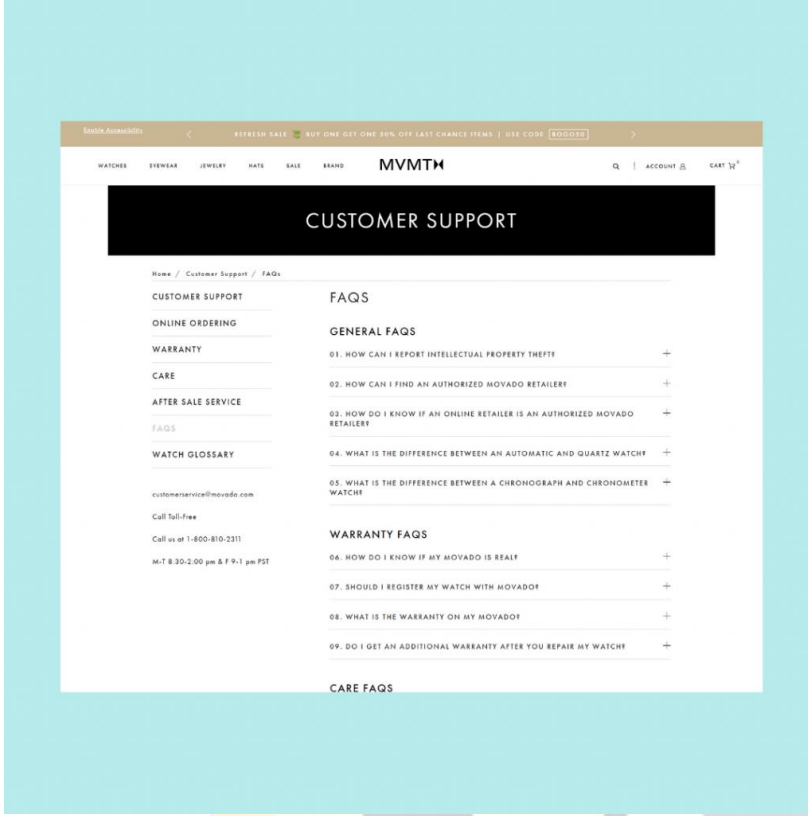
Müşterinizin sıkıntılarının bir listesini derledikten sonra bunları bir e-tabloya yapıştırın ve sıklık ve önem sırasına göre sıralayın.

Aklınıza takılan ilk 10-15 soru SSS sayfanızın omurgasını oluşturacaktır.

## **2. KISS Prensiğini Takip Edin**

Shopify SSS sayfanıza gelen kişiler akıllara durgunluk veren tasarım veya süslü dil arayışında değiller.

Sadece bilgi istiyorlar. Bu nedenle, içerikleri basit tutun!



Kısa ve öz yazdığınızdan emin olun. Uzun paragrafları daha küçük parçalara bölün. Mümkün olan her yerde madde işaretlerini kullanın.

Soruları benzer başlıklar altında gruplandırarak SSS sayfanızı taranabilir hale getirmek de harika bir fikirdir.

Bu şekilde, gönderimle ilgili sorusu olan bir müşterinin boyutlandırmayla ilgili yığınla bilgiyi elemek zorunda kalmayacak.

Unutmayın, müşteriler yanıt ister ve bu yanıtları hemen isterler.

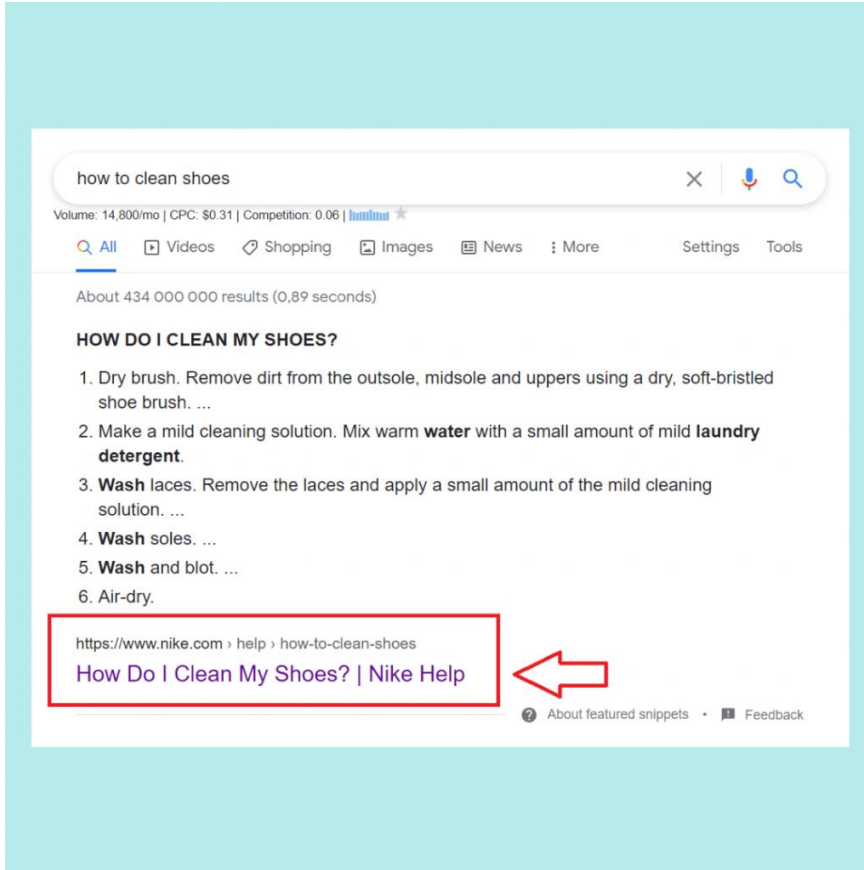
Dolayısıyla, SSS bölümünüzde gezinmeyi ve tüketmeyi ne kadar kolay hale getirirseniz alışveriş yapanlarınız o kadar mutlu olur.

### 3. Shopify SSS Sayfanızı Arama Motorları için Optimize Edin

Google ve diğer arama motorları, kullanıcılarına kaliteli bilgiler vermenizi sever.

Sorularınızı ayrı bir sayfaya bağlayarak Google'ı memnun edebilir ve yanıtlarınızın SERP'lerde potansiyel müşterilere sunulmasını sağlayabilirsiniz.

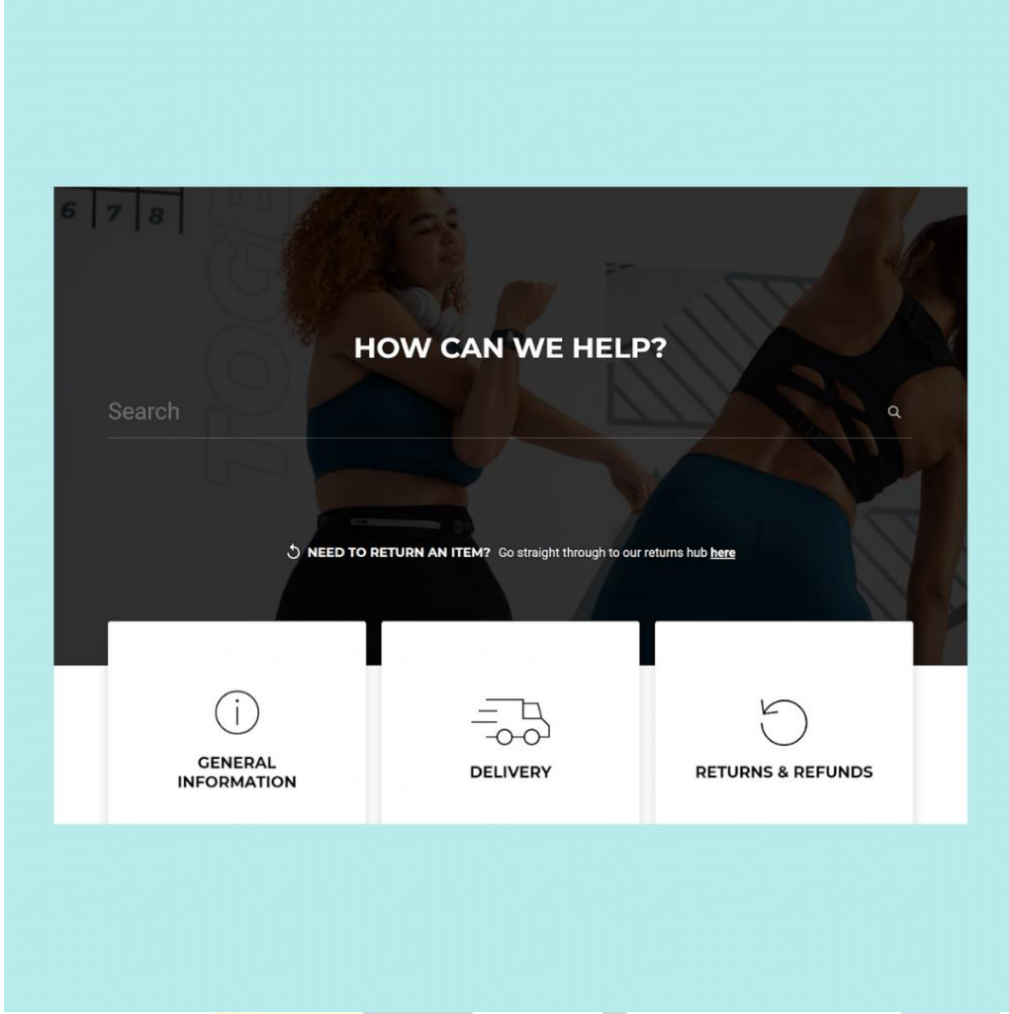
Örneğin, Nike'ın SSS sayfasındaki bu sayfaya göz atın. Ayda yaklaşık 6.000 ziyaretçi çeken 'ayakkabı nasıl temizlenir' terimi Google'da 1. sırada yer alıyor.



Bu, Nike'ın mağazasına sağladığı ücretsiz trafiktir. Arama yapanlar Nike müşterisi olmasalar bile, bağlantıya tıkladıklarında Nike tarayıcılarına, ziyaretçileri Meta reklamlarla yeniden hedeflemek için kullanabilecekleri bir çerez bırakır.

#### 4. Arama Çubuğu Ekleyin

SSS bölümünüz birkaç sorudan fazlaysa, bir arama çubuğu ekleyerek kullanıcıların aradıklarını bulmalarını kolaylaştırın.



Bu, özellikle kapsamlı bir SSS bölümünüz olduğunda değerlidir. Kullanıcıların aradıklarını hızlı bir şekilde bulmalarını sağlar.

## 5. Sık Sık Güncelleme

Shopify SSS sayfanız "ayarla ve unut" türünden bir şey değildir.

Aslında güncel olmayan bir SSS sayfası, hiç SSS sayfasına sahip olmamaktan daha kötüdür.

Bu nedenle, SSS sayfanızı altı ayda bir veya yeni bir ürün veya teklif başlattığınızda güncellediğinizden emin olun.

Zamanla, en sık sorulan sorulara öncelik vererek, daha iyi bilgiler ekleyerek ve gereksiz bilgileri kaldırarak SSS bölümünüzü iyileştirmeye devam edin.

□ **Profesyonel İpucu:** Tek seferlik bir kampanya mı yürütüyorsunuz veya lojistik zorluklar mı yaşıyorsunuz? Müşteriler için ayrı bir SSS sayfası oluşturun. Bu şekilde, ana SSS bölümünüzü yakında alakasız olacak bilgilerle doldurmaktan kaçınacaksınız.

### **Shopify'da SSS Sayfası Nasıl Eklenir?**

Tamam, artık SSS bölümünüze neleri dahil edeceğinizi bildiğinize göre, sitenizde temel Shopify SSS sayfasını yayınlamak için uygulamanız gereken teknik adımları hızlı bir şekilde ele alalım.

**Shopify Hesabınızda Oturum Açın:** Shopify oturum açma sayfasına gidin ve bilgilerinizi girin.

**Shopify Yönetici Kontrol Panelinize Erişim:** Oturum açtıktan sonra yönetici sayfasında olacaksınız.

**Sayfalara Git:** Yönetici kontrol panelinizden "Online Store"a gidin ve ardından "Sayfalar"ı tıklayın. "Sayfa ekle" düğmesini tıklayın ve sayfanıza "Sıkça Sorulan Sorular" başlığını verin.

**İçeriği Düzenleyin:** İçerik bölümüne soruları ve ilgili cevaplarını ekleyin. Sağlanan düzenleyiciyi kullanarak biçimlendirebilirsiniz.

**SSS'lerinizi Düzenleyin:** Benzer soruları bir arada gruplamak için başlıkları veya bölümleri kullanın. Bu okunabilirliği artırır.

**Kaydet ve Yayınla:** İşiniz bittiğinde, yayınlamaya hazırsanız "Kaydet"i veya "Kaydet ve yayınla"yı tıklayın.

**Sayfanızı Önizleyin:** Yayınlamadan önce, istediğiniz gibi görüldüğünden emin olmak için sayfayı önizleyin.

**Mobil Optimizasyonu Kontrol Edin:** SSS sayfanızın hem masaüstü hem de mobil cihazlarda iyi görüldüğünden emin olun.

**SSS Sayfanızı Bağlayın:** Web sitenizin gezinme menüsüne SSS sayfanıza bir bağlantı ekleyin. Bunu "Online Store" altındaki "Gezinme" bölümünde yapabilirsiniz.

**Bağlantıları Test Edin:** SSS sayfanızın düzgün çalıştığından emin olmak için bağlantıya tıklayın.

### **Shopify SSS Sayfanızı Nereye Yerleştirmelisiniz?**

SSS sayfalarınızı nereye yerleştirdiğiniz, neredeyse onlara ne yazdığınız kadar önemlidir.

SSS sayfanızı oluşturduktan sonra bu sayfaya bağlantı verdiğinizden emin olun:

**Üstbilgi/altbilgi SSS'leri:** Ziyaretçilere, mağazanıza göz atarken SSS'lerinize kolay erişim sağlayın.

**Ürün Sayfası SSS'leri:** Ürüne özel soruları yanıtlayın, engelleri kaldırın ve daha fazla satış gerçekleştirin.

**Sipariş Onay Sayfası SSS'leri:** Alıcının pişmanlığını ortadan kaldırın, destek taleplerini azaltın ve marka bağlılığı oluşturun.

### **Shopify SSS Sayfası Şablonu**

SSS'inizi müşterilerinizin sorduğu sorulara dayandırmanın öneminden bahsettik. Ancak e-ticarette aynı soruların çoğu tekrar tekrar ortaya çıkıyor.

Dolayısıyla, eğer yeni başlıyorsanız, bu şablon bir soru temeli oluşturmanıza yardımcı olabilir:

**Hangi ödeme yöntemlerini kabul ediyorsunuz?**

**Hangi kargo seçeneklerini seçebilirim?**

**Kargo ne kadar sürer?**

**İade politikanız nedir?**

**Bir siparişi nasıl iade edebilirim?**

**Ekstra kargo, vergi veya ithalat ücreti ödemem gerekiyor mu?**

**Siparişimi almadım, ne yapmalıyım?**

**Ödeme yaptıktan sonra siparişimi düzenlemem mümkün mü?**

**Şirketiniz nerede bulunuyor?**

**Hangi boyutu sipariş etmeliyim?**

**Ürünleriniz nasıl üretiliyor?**

**Müşteri hizmetlerine nasıl başvurabilirim?**

Bu soruları yanıtlarken en iyi yönlerinizi vurgulamaktan çekinmeyin. Ayrıca yanıtlarınızı belirli ürünlerinize göre uyarlamaktan korkmayın. Örneğin, tişört satıyorsanız SSS'niz şarap teslimatı yaptığınız durumdan kesinlikle farklı olacaktır.



Tabii ki, tam satış konuşmasına girmek istemezsiniz. Ancak ürünleriniz etik kurallara uygun olarak tedarik ediliyorsa veya mükemmel bir garantiyle sunuluyorsa bu tür ayrıntıları SSS'nize ekleyin.

## En İyi Shopify SSS Örneklerinden 5'i

Diğer harika Shopify SSS sayfalarına bakmak, kendiniz için ilham almanın harika bir yoludur.

## İşte web'deki en iyi E-Ticaret SSS bölümlerinden 5'i:

### 1.Shwood

FREE WORLDWIDE EXPRESS SHIPPING ON ORDERS \$300+

search: ie "returns" or "prescription"

TOP QUESTIONS ORDERS SHIPPING RETURNS & EXCHANGES WARRANTY PRODUCT & RX INFO

How can I track my order?

You can track your order at anytime [HERE](#).

10% OFF

Once your order ships, you will receive an email containing your tracking number. If for any reason you have not received your shipping confirmation email and your order date is past 5 business days (Sunglasses) or 10 business days (Rx), please let us know by emailing [info@shwoodshop.com](mailto:info@shwoodshop.com). We will be happy to find out what exactly is going on with your order.

What is Shwood's return/exchange policy?

What is Shwood's warranty policy?

Can I visit your shop?

CALL US 503-389-1613

CONTACT US info@shwoodshop.com

CHAT US talk to a real live person

FREE SHIPPING • FREE RETURNS READ OUR REVIEWS! RETAILERS NEAR YOU GIFT CARDS

MY ACCOUNT TRACK MY ORDER RETURNS WARRANTY FAQ / HELP WHOLESALE

Stay In Touch, Save 10%

SIGN UP FOR OUR NEWSLETTER TO RECEIVE 10% OFF YOUR FIRST PURCHASE.

503-389-1613 9-3 PST, MON-FRI

EMAIL US

2136 SE 7TH AVE PORTLAND, OR 97214

JOIN US

Instagram Facebook Twitter Pinterest YouTube

Gözlük markası Shwood'un marka görselleri, arama çubuğu ve düzenli kategorilere sahip çarpıcı bir SSS sayfası var.

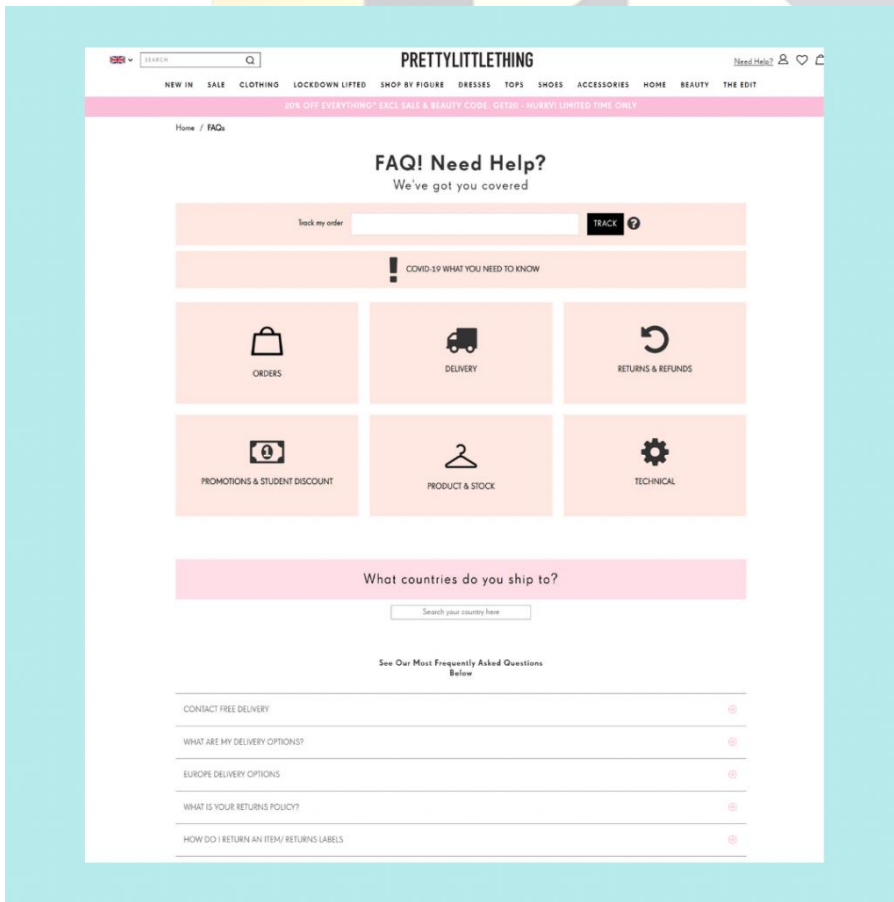
Sorular bölümünün altında telefon, e-posta ve canlı sohbet gibi çeşitli iletişim yöntemlerini nasıl içerdiklerine dikkat edin.

Bu, müşterilerin aradıklarını bulamadıkları takdirde onlara ulaşmalarını sağlar.

Son olarak, e-posta kayıt kutusu bu SSS sayfasını mükemmel bir şekilde tamamlıyor.

Alışveriş yapanlar şu anda satın almamaya karar verirse Shwood'un gelecekte pazarlama amacıyla e-postalarını ele geçirme şansı hala var.

## 2. Pretty Little Thing

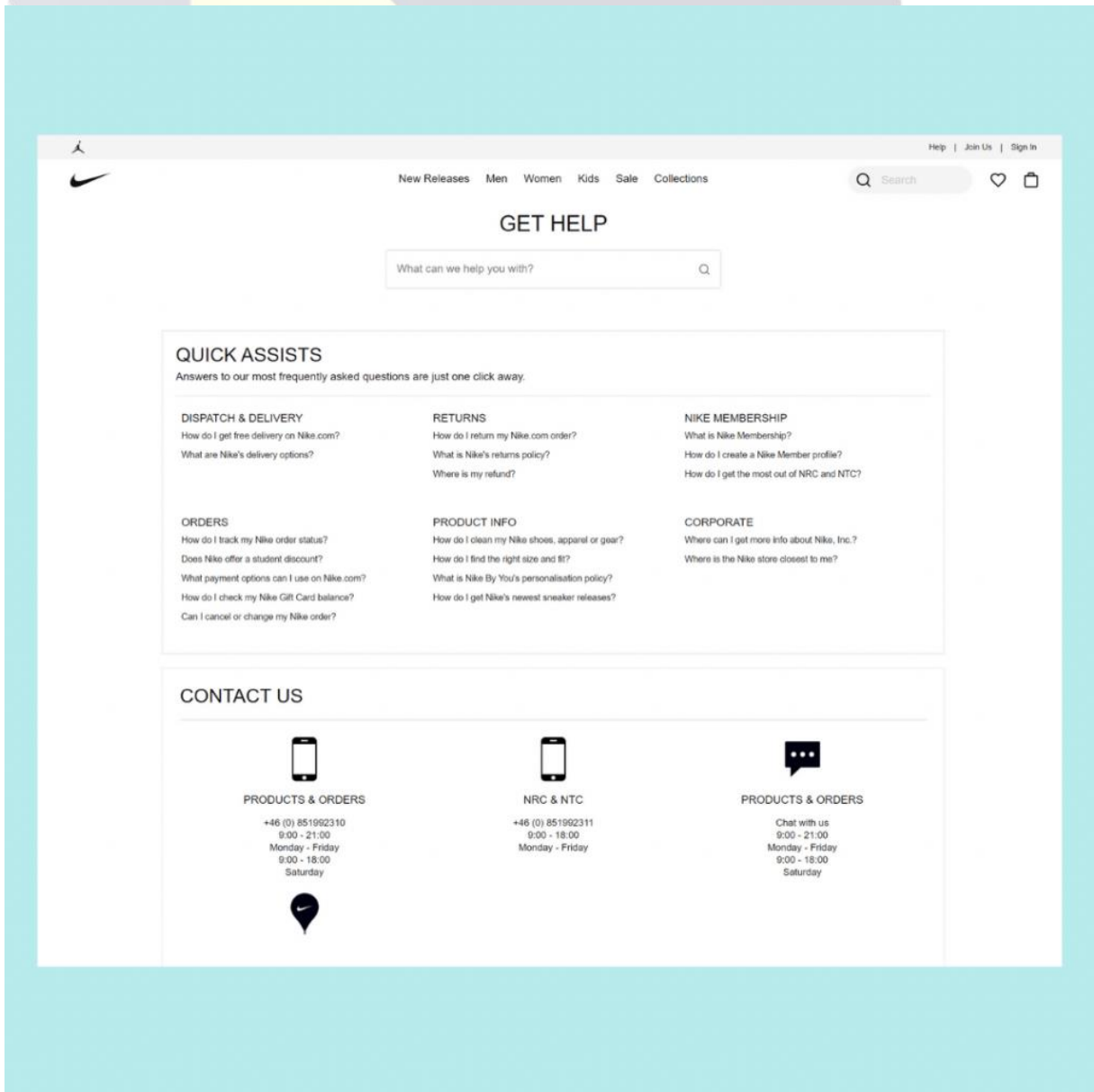


Moda perakendecisi Pretty Little Thing, büyük tıklanabilir simgeler ve yerinde markalama ile mükemmel bir kullanıcı deneyimi sunuyor.

Sadece markanın renk paletini kullanmakla kalmadılar, aynı zamanda marka seslerini de bünyelerine kattılar.

Eşyaları saklamaya yönelik açılır kutular ve sezgisel sınıflandırma sayesinde müşteriler aradıkları bilgilere kolayca ulaşabilecekler.

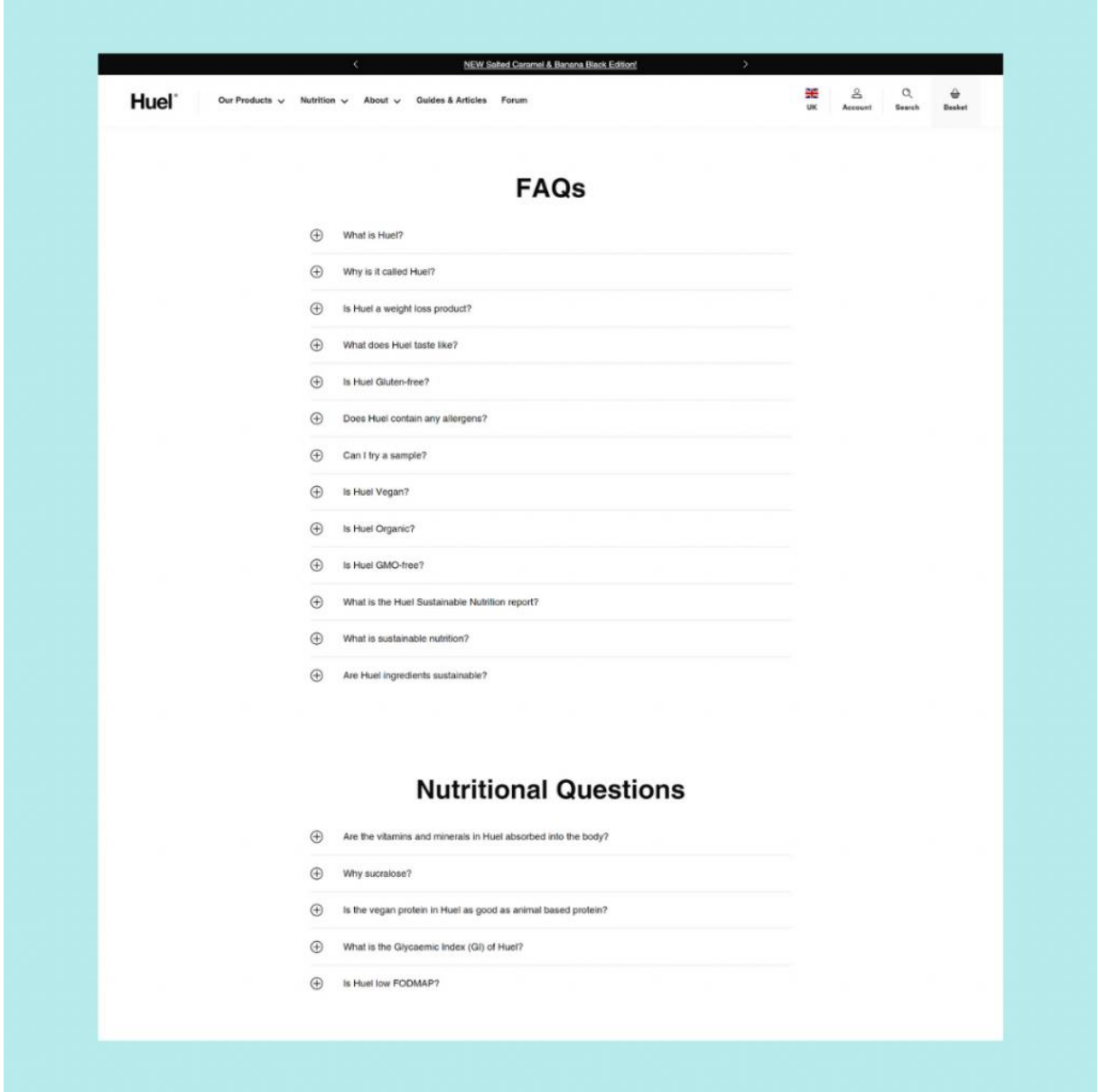
### 3. Nike



Nike, sade ama işlevsel bir SSS bölümüyle işleri basitleştiriyor.

Üst kısımda kullanışlı bir arama çubuğu, temiz bir tasarım ve her yanıt için ayrı bir sayfa (SEO için harika) sayesinde Nike'ın müşterileri buradan yardım almakta zorluk çekmeyecek.

#### 4. Huel



Beslenme şirketi Huel'in müşterilerinin ürünleri hakkında birkaç sorusu olması doğaldır.

Bu yüzden SSS sayfalarının etkileyici olması şaşırtıcı değil.

Huel, düzenli başlıkları açılır kutular ve iyi hazırlanmış yanıtlarla birleştirerek en yaygın müşteri endişelerini ortadan kaldırıyor.

## Order and Delivery Questions

- When will I receive my order?
- Can I amend or cancel my order?
- Can I return my order?
- How can I track my delivery?
- Do you deliver to Army Post Office/ British Forces Post Office?


**Any more questions we haven't already answered?**  
Check out our in-depth help centre where you can search hundreds of topics and helpful tips!

[Open Help Centre](#)

**Want to talk about it?**  
There are several ways to contact us. You can email us at [team@huel.com](mailto:team@huel.com), use our [online contact form here](#), call us on 01296 678516 or post a message on our [forum](#).  
Our UK office hours are 9am to 5pm (Mon-Fri).

### The Huel of Fame from @huel

Use #huel in your Huel photos for the chance to feature on our Instagram



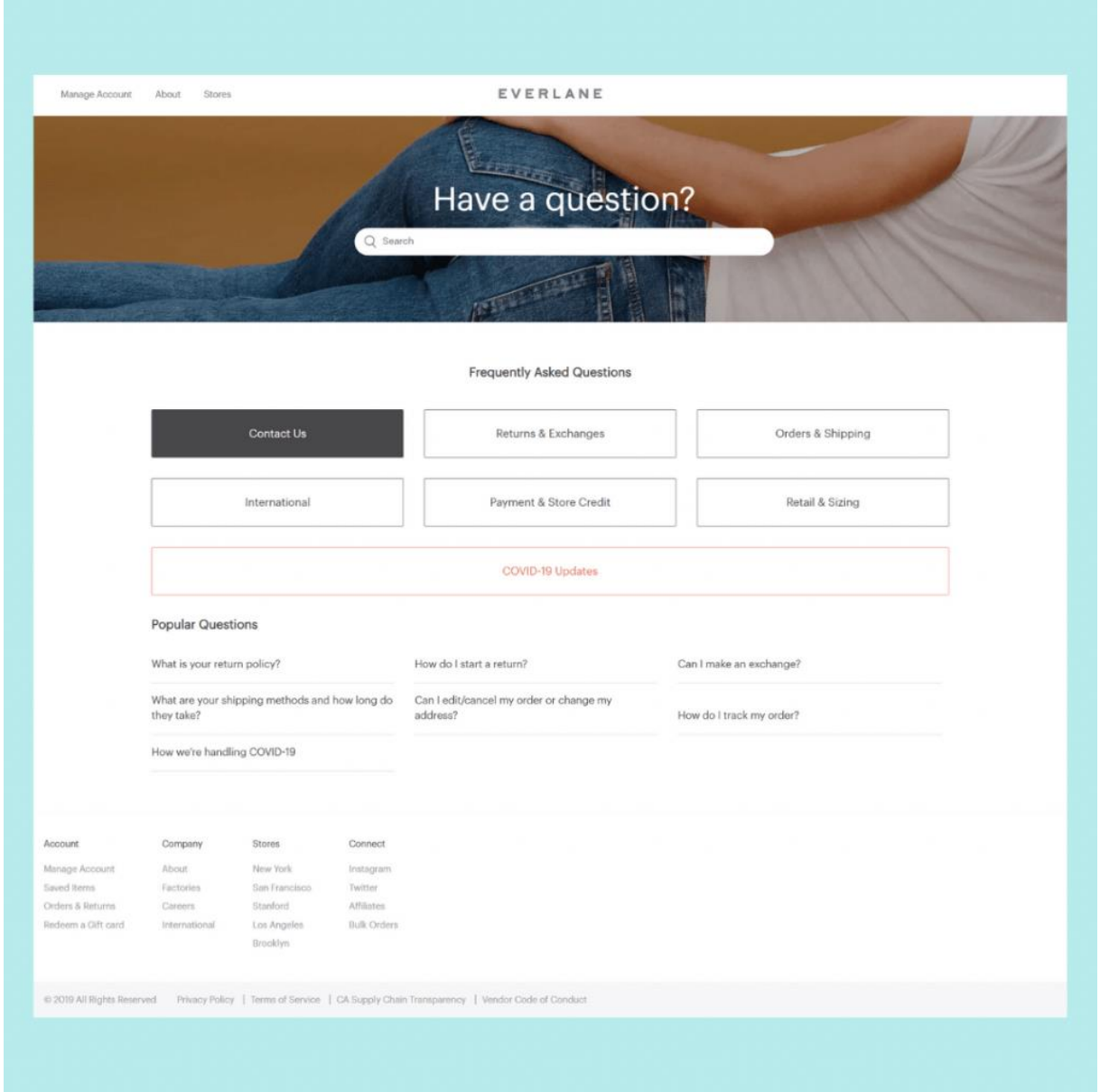
**Join our VIP list**  
Never miss out on new products, exclusive offers, and more when you join the Huel mailing list.

Enter your email address [Sign Up](#)

This site is protected by reCAPTCHA and the Google Privacy Policy and Terms of Service apply. Huel Privacy Policy

'Huel of Fame' aracılığıyla mevcut müşteri fotoğraflarını da nasıl eklediklerine dikkat edin. Kararsız kalan alışverişçiler için bu sosyal kanıt, ilk çantalarını sipariş etmek için ihtiyaç duydukları tek şey olabilir.

## 5. Everlane



Etik moda markası Everlane, kullanıcıların rekor sürede yanıt almasına yardımcı olmak için SSS sayfasının üst kısmında bir arama çubuğu kullanıyor.

Altında, sorularını "İade ve Değişimler" ve "Perakende ve Boyutlandırma" gibi klasörler halinde düzgün bir şekilde kategorilere ayırdılar.

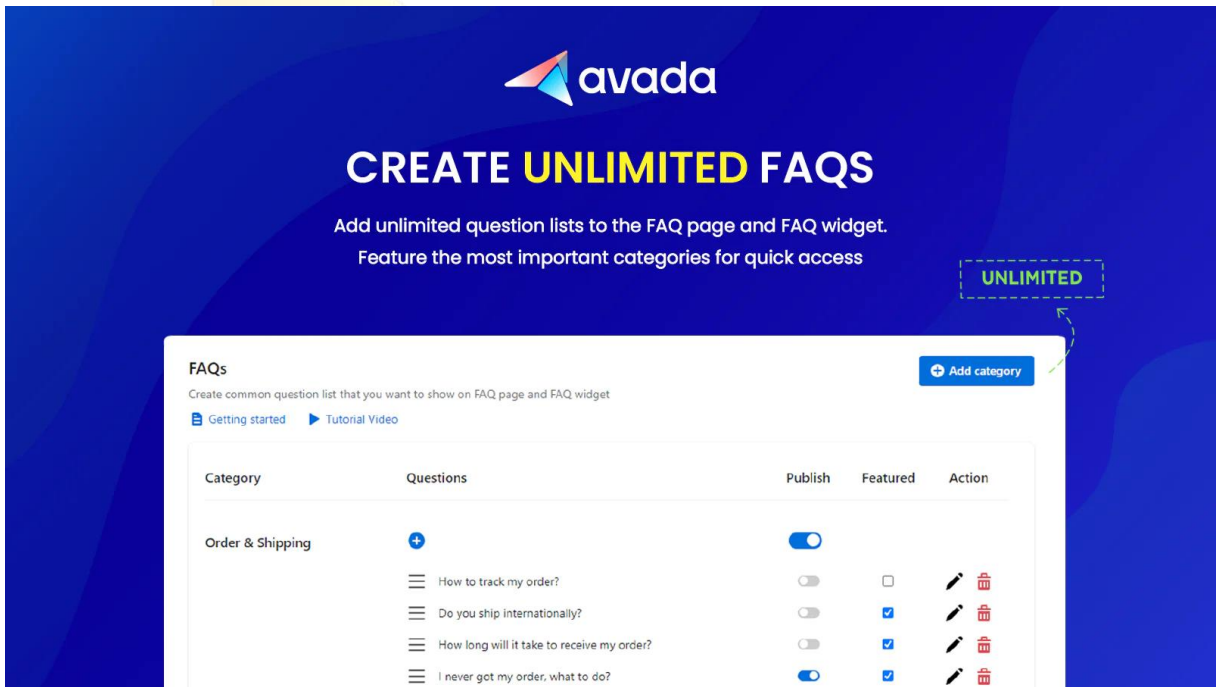
Ancak en ilginç olanı, 'COVID-19 Güncellemeleri' için ayrı olarak vurgulanan kategorileridir. Kriz zamanlarında müşterilerin aklına bir sürü yeni soru gelecektir.

## En İyi Shopify SSS Sayfası Uygulamalarından 3'ü

Özelleştirilmiş bir Shopify SSS sayfası oluşturmak istiyor ancak temasınızın koduyla uğraşmak istemiyorsanız tam da bunu yapmanıza yardımcı olacak çeşitli uygulamalar mevcuttur.

Bu Shopify SSS sayfası uygulamaları genellikle desteğinizi daha iyi yürütmenize yardımcı olacak diğer özelliklerle birlikte gelir. O halde hemen en iyi 3 tanesine hızlıca göz atalım.

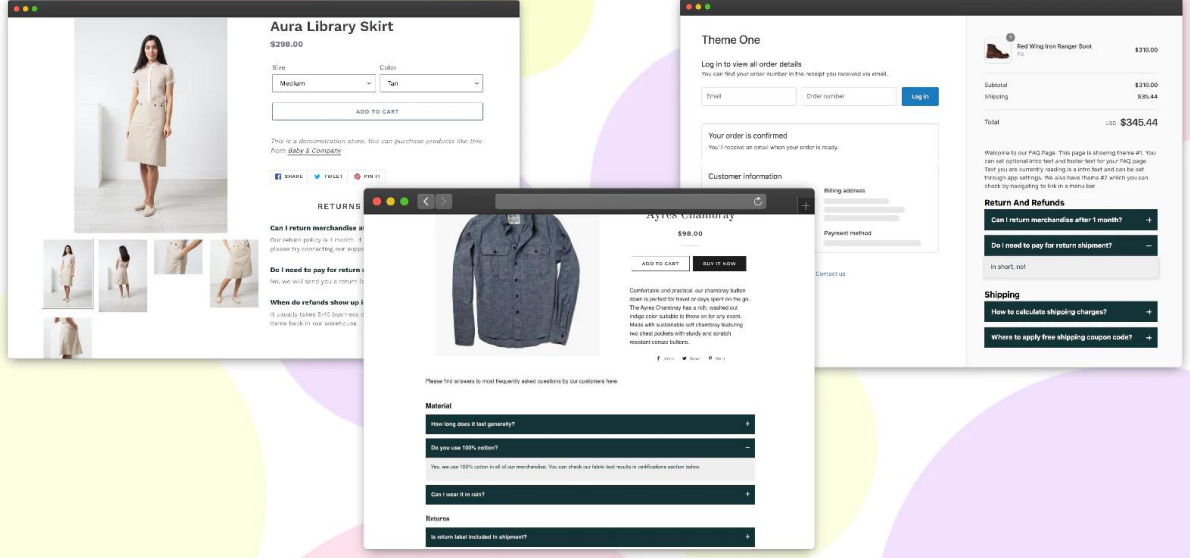
### 1. Avada



Avada çok sayıda kullanışlı Shopify uygulaması geliştiriyor ve Avada Çözüm Masası da farklı değil. Bu uygulama çarpıcı SSS sayfaları oluşturmanıza olanak tanır. Alışveriş yapanlara kusursuz bir deneyim sunmak için oluşturduğunuz sayfalar otomatik olarak markalanır ve mağazanıza entegre edilir.

Bu uygulama aynı zamanda güçlü çözüm masası ve canlı sohbet özellikleriyle birlikte gelir. SSS sayfalarınızla birleştirildiğinde bu, doğru zamanda yardım sunmanıza ve müşterinizin yüzünü güldürmenize olanak tanıyan güçlü bir üçlü kombinasyon oluşturur.

## 2. Help Lab



## Embed at various locations

Help Lab, kolayca özel sayfalar oluşturmanıza olanak tanıyan harika bir Shopify SSS sayfası uygulamasıdır. Help Lab'in gerçekten hoşumuza giden yanı, SSS'lerinizi ürün sayfalarınıza nasıl yerleştirebileceğinizdir.

Ürün sayfasının dönüşüm huninizde kritik bir adım olduğunu hepimiz biliyoruz. Bir müşteri ihtiyaç duyduğu bilgiyi ürün sayfasında alamazsa, satın alma kararını erteleme olasılığı yüksektir.

Yani HelpLab'ı kullanarak müşterilerinizin belirli ürünlerle ilgili tüm sorularını veya nakliye ve iade sorguları gibi diğer sorgularını, sayfadan ayrılmalarına gerek kalmadan yanıtlayabilirsiniz.

## 3. HelpCenter

HelpCenter, SSS sayfa oluşturucusu ve yardım masasının bir arada olması açısından Avada'ya oldukça benzer. Yardım masası, tüm müşteri iletişimini tek bir yerde merkezleştirmenize olanak tanır; bu, konuşmaları takip edebileceğiniz ve sorunları hızlı bir şekilde çözebileceğiniz anlamına gelir.



Shopify SSS Sayfanızın Karmaşık Olmasına Gerek Yok. Çok fazla satıcı SSS sayfasına hak ettiği ilgiyi göstermiyor.

Unutmayın, harika bir SSS sayfası, mutlu bir müşteri ile kapınızı bir daha asla karartmayacak bir müşteri arasındaki fark olabilir.

**Bu nedenle Shopify için bir SSS sayfası hazırlarken şunları unutmayın:**

Müşterilerin sorduğu gerçek soruları ekleyin.

SSS sayfanızı düzenli tutun ve ilgili soruları tek bir başlık altında gruplayın.

SSS bölümünüzü arama motorları için optimize edin.

Müşterilerin aradıklarını hızlı bir şekilde bulmalarını sağlamak için bir arama çubuğu ekleyin.

SSS sayfanızı düzenli olarak güncelleyin (gereksiz bilgileri kaldırın ve yeni sorular ekleyin).

Müşterinizin en çok merak ettiği soruların yanıtlarını yazdıktan sonra bunları bağlayın.

Üst bilginizde ve alt bilginizde merkezi bir SSS bölümüne gidin.

Bu adımlar bariz görünse de bunları takip etmek sizi rakiplerinizin bir adım ötesine taşıyacak, dönüşümlerinizi artıracak ve müşterilerinizin yüzünü güldürecektir.

**EMRE ŞAHİN DANIŞMANLIK**