

En Sık Gelen 25 Mesaj İçin Yanıt Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Otellerin Instagram DM, WhatsApp ve web chat üzerinden gelen mesajları daha hızlı ve tutarlı yanıtlaması için hazırlanmış bir "yanıt şablonu kütüphanesi"dir. Amacı; ilk yanıt süresini (SLA) düşürmek, marka tonunu standardize etmek ve satış odaklı mesajlarda kapanış adımını netleştirerek rezervasyon oranını artırmaktır.

Kim Kullanır?: Çağrı merkezi satış ekibi, misafir ilişkileri, sosyal medya yöneticileri ve otel operasyon ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Triage (Etiketleme):** Gelen mesajı hızla "Satış", "Destek" veya "Şikâyet" olarak etiketleyin.
- Kişiselleştirme:** İlgili şablonu seçin; tarih, oda tipi, fiyat ve özel koşul alanlarını doldurarak en az bir cümleyi kişiye özel hale getirin.
- CTA ile Kapatın:** Her yanıtın sonuna mutlaka bir "kapanış adımı" (rezervasyon linki, arama talebi veya teklif iletimi) ekleyin.



Şablon (Template) Yapısı

1) Satış – Fiyat/Müsaitlik

- Selamlama: _____
- Tarih Sorusu: _____
- Kişi/Çocuk Bilgisi: _____
- Teklif Sunumu (2 Seçenek): _____

- Kapanış Adımı (CTA): _____

2) Şikâyet – Empati & Çözüm

- Empati Cümlesi: _____
- Bilgi Toplama: _____
- Çözüm Adımı / Takip: _____
- İletişim Kanalı Yönlendirme: _____

Mesaj Yönetimi Kuralları (5 Altın Kural)

- **Proaktif Olun:** İlk cümlede misafirin niyetini anladığınızı gösterin; "İlgili birime iletiyoruz" gibi pasif ve oyalayıcı cümlelerden kaçınin.
- **Soru Sınırı:** Satış sürecinde misafiri yormamak için en fazla 2 net soru sorun, ardından hemen teklif aşamasına geçin.
- **Kişiselleştirme:** Şablonu olduğu gibi kopyalayıp yapıştırmayın; misafirin ismini veya belirttiği özel bir detayı yanıtı ekleyin.
- **Kapanış Adımı:** Her mesaj bir aksiyonla bitmelidir: "Rezervasyon için bu linki kullanabilirsiniz" veya "Sizi aramamızı ister misiniz?".
- **Veri Güvenliği:** KVKK kuralları gereği, sosyal medya üzerinden gereksiz kişisel veri talep etmeyin ve bu verileri açık platformlarda saklamayın.

Başarı Kriterleri (KPI)

Şablon kullanımı sonrası performansınızı bu tabloyla takip edin:

KPI	Öncesi	Sonrası	Not
İlk Yanıt Süresi (SLA)	—	—	TBD
Talep (DM/WhatsApp) Sayısı	0	0	TBD
Tıklama (Link/WhatsApp)	0	0	TBD
Satış Dönüşüm Oranı	—	—	TBD

Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **Şablon Kütüphanesi:** 25 farklı senaryo için hazır yanıt setleri (Satış/Destek/Şikâyet/OTA).
2. **Ton Rehberi:** Marka iletişim dili ve standartları mini kılavuzu.
3. **CTA Kütüphanesi:** Link, arama ve teklif odaklı kapanış cümlesi alternatifleri.
4. **Triage Listesi:** Gelen mesajları kategorize etmek için etiket önerileri.

HIZLI UYGULAMA KONTROL LİSTESİ: Triage & SLA

- ✓ 3 Ana Triage Sepeti
(Satış/Destek/Şikâyet) Tanımlandı
- ✓ Kanal Bazlı İlk Yanıt SLA Hedefleri
Belirlendi
- ✓ 'Satış Lead'i Kapanış Adımı'
Standardı Yazıldı
- ✓ Şikâyet Mesajları İçin Acil Akış
Kuruldu
- ✓ Haftalık KPI Raporlama Düzeni
Kuruldu