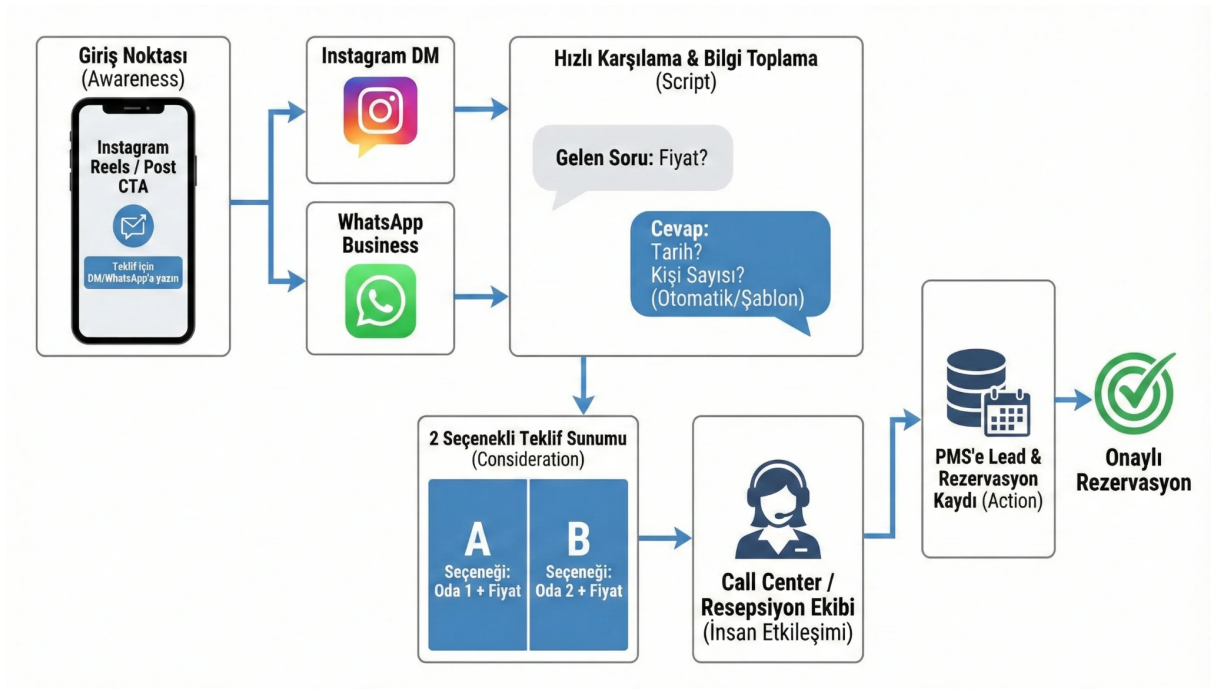


Mesaj Script & Funnel Şablonu — Otel / WhatsApp & DM (v1.0)

Asset Amacı: Bu uygulama paketi, Instagram DM ve WhatsApp üzerinden gelen misafir sorgularını standart bir satış hunisine (funnel) dahil eder. Amacı, otel satış ekibinin yanıt hızını artırmak, teklif sunma sürecini kişiselleştirmek ve sosyal medyadan gelen "fiyat nedir?" sorularını doğrudan PMS (Otel Yönetim Sistemi) üzerindeki rezervasyon kayıtlarına dönüştürmektir.

Kim Kullanır?: Satış-Pazarlama Ekipleri, Rezervasyon Sorumluları ve Sosyal Medya Ajansları.



“Sosyal medya mesajından PMS rezervasyonuna giden veri ve işlem akış diyagramı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Kişiselleştirme:** 5 ana hazır cevabı (Hızlı Karşılama, Oda Tipleri, Konsept Bilgisi, Fiyat Teklifi, Rezervasyon Kapatma) otelinizin tonuna göre güncelleyin.
2. **Standartlaştırma:** Her mesajın sonunda tek bir net CTA (Eylem Çağrısı) olmasını sağlayın (Örn: "Müsaitlik bakmamı ister misiniz?").
3. **Entegrasyon:** 14 günlük sprint ile mesajdan PMS'e veri aktarım sürecini başlatın.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] **Tek CTA Standardı:** Her mesajın ucu açık bırakılmadan bir soru veya yönlendirme ile bitirilmesi.
- [] **SLA Hedefi:** İlk yanıt süresinin (Response Time) 15 dakikanın altına indirilmesi.

- [] **5 Hazır Cevap Seti:** En çok sorulan 5 ana konu için onaylı scriptlerin sisteme (kısayollara) yüklenmesi.
- [] **2 Seçenekli Teklif:** Misafire tek fiyat yerine her zaman iki farklı oda/deneyim seçeneği sunulması.
- [] **Lead Kaydı:** İsim, telefon ve konaklama tarihinin CRM/PMS alanlarına işlenmesi.
- [] **Follow-up:** Yanıt alınamayan mesajlara 24 saat sonra "hatırlatma" mesajı gönderilmesi.

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Düşük Dönüşüm	Sadece fiyat verip susmak	Soruyla biten "Tek CTA" kuralı
Geç Yanıt Süresi	Her seferinde baştan yazmak	5 Hazır Cevap + Klavye Kısayolları
Kaçan Rezervasyon	Takip (follow-up) yapılmaması	24 Saatlik Takip Scripti
Veri Kaybı	Mesajın uçup gitmesi	PMS/CRM Lead Kayıt Standartı

14 Günlük Kurulum & Entegrasyon Sprinti

- **Gün 1-4:** Kanal haritasının çıkarılması, 5 ana hazır cevap scriptinin yazılması ve SSS (Sıkça Sorulan Sorular) tablosunun oluşturulması.
- **Gün 5-8:** DM'den çağrı merkezine (Call Center) devir senaryolarının belirlenmesi ve teklif şablonlarının (2 seçenekli) hazırlanması.
- **Gün 9-12:** PMS/CRM veri giriş alanlarının netleşmesi, yoğunluk/vardiya senaryolarının planlanması ve ekibe "Satış Tonu" eğitimi verilmesi.
- **Gün 13-14:** Kaçan mesaj analizi, script iyileştirmeleri ve haftalık raporlama rutininin kilitlenmesi.

Öncesi/Sonrası KPI Hedefleri

Metrik	Mevcut Durum	Hedef (Post-Funnel)
İlk Yanıt Süresi (SLA)	120+ Dakika	< 15 Dakika
Mesajdan Lead'e Dönüşüm	%10	%35
Kaçan Mesaj Oranı	%20	< %5
Direct Booking (Sosyal)	Belirsiz	İzlenebilir / Artışta

Deliverables

- Deliverables:** 5 Hazır Cevap Seti, SSS Tablosu, Teklif Şablonu, DM Devir Scripti, KPI Rapor Formatı.

5 Adımda Hazır Mesaj Script'leri (Hemen Kullan)

- ☒ **Karşılama:** Merhaba {isim}, yardımcı olayım.
Geliş-çıkış tarihiniz ve kişi sayınız nedir?
- ☒ **Fiyat Sorusu:** {Tarih} için {Oda Tipi}
seçeneklerimiz var. 2 alternatif çıkarmam için...
- ☒ **2 Seçenekli Teklif:** {Tarih} için:
A) {Oda 1} - {Fiyat} - {Dahil olanlar kısa}.
B) {Oda 2} - {Fiyat} - {Dahil olanlar kısa}.
- ☒ **İtiraz Yönetimi:** Anlıyorum. Aynı tarih için {daha uygun oda} alternatifi önerebilirim.
Bütçe aralığınız nedir?
- ☒ **Kapanış (Rezervasyon):** Harika.
Opsiyon/rezervasyon için ad-soyad ve iletişim numaranızı alabilir miyim? Size ödeme/iptal özetini de hemen paylaşayım.

SSS Tablosu (Özet)

Soru	Kısa Cevap	Next Step
Transfer var mı?	Evet, şartlı transfer.	Uçuş saati sor.
Çocuk konsepti?	Kids club saatleri, yaş aralığı.	Tarih/kişi topla.
İptal/iade?	Politikamız özet. Linkte.	Opsiyonla.

“Hemen kopyalanıp kullanılacak 5 hazır cevap ve satış scripti kartı.”