

# AI & Chatbot Mesaj Akışı Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, otel DM/WhatsApp chatbot sistemini "SSS + ön-rezervasyon niyeti" odağında kurgulayarak, yanıt sürelerini minimize etmeyi ve insan müdahalesi gereken kritik noktaları (fiyat, şikayet) belirlemeyi sağlar. KVKK disiplinini koruyarak, sosyal medyadan gelen talepleri PMS/CRM sistemine nitelikli lead olarak aktarmayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** Otel Pazarlama Ekibi, Çağrı Merkezi, PMS/CRM Sorumlusu ve Teknik Kurulum Ekipleri.

**İNDİRİLEBİLİR ŞABLON:**

## AI & Chatbot Mesaj Akışı (Otel v1.0)

**PDF**



**Mesaj Akış Diyagramı & Senaryolar (PDF)**

**X W**



**SSS & Niyet Toplama Formu (Excel/Word)**

**EXCEL**



**KPI Takip & Raporlama Paneli (Excel)**

**ŞABLONU İNDİR / DOWNLOAD TEMPLATE**

Güvenli, KVKK Uyumlu, Dönüşüm Odaklı Başlangıç Kiti

“Chatbot mesaj akışı şablonu ve KPI takip panelini gösteren teslimat paketi kartı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kural Seti:** Botun otomatik yanıtlayacağı 10 ana SSS'yi ve hangi durumlarda görüşmeyi insana devredeceğini (Handover) belirleyin.
- Veri Entegrasyonu:** Niyet toplama formundaki alanları (tarih, kişi, oda) PMS veya CRM lead kayıt sistemine entegre edin.
- Optimizasyon:** Belirlenen 5 ana metrik üzerinden 2 haftalık bir pilot uygulama başlatarak akışı iyileştirin.

# TEMPLATE – Mesaj Akışı Yapısı

## A) Karşılama ve Dil Seçimi

- "Merhaba! Size nasıl yardımcı olabiliriz? Lütfen dil seçin: TR / EN / DE / RU".
- "Konaklamayı planladığınız tarih aralığı nedir? (Giriş – Çıkış)".

## B) Niyet Toplama (Zorunlu Lead Alanları)

- Tarih: \_\_\_\_\_
- Kişi Sayısı + Çocuk Yaşı: \_\_\_\_\_
- Oda Tercih: \_\_\_\_\_
- Özel İstek (Opsiyonel): \_\_\_\_\_

## C) İnsan Onay Kapıları (Handover Rules)

Aşağıdaki durumlarda bot görüşmeyi anında canlı temsilciye aktarır:

- **Fiyat Teklifi:** Nihai fiyatlandırma ve indirim talepleri.
- **Şikayet/Kriz:** Olumsuz deneyim bildirimleri.
- **Ödeme/Opsiyon:** Kredi kartı veya rezervasyon kesinleştirme işlemleri.
- **Özel Durumlar:** Erken check-in veya VIP talepler.

## Uygulama Kuralları ve Örnek

**Altın Kural:** Bot kısa ve net yanıtlar vermeli; detaylı ve ikna gerektiren süreçleri insana bırakmalıdır.

- **KPI Odaklılık:** Her akış mutlaka tek bir CTA (Eylem Çağrısı) ile bitmelidir: "Teklif için ekibimiz bağlanıyor".
- **Veri Güvenliği:** Kamuya açık yorum alanlarında kişisel veri toplanmamalı; tüm kayıtlar DM/WhatsApp üzerinden KVKK uyumlu yapılmalıdır.
- **Örnek Akış:**
  - **Bot:** "Tarih ve kişi sayınızı yazar mısınız?"
  - **Misafir:** "12–15 Mayıs, 2 kişi."
  - **Bot:** "Teşekkürler. Oda tercihiniz (Standart/Suit/Manzaralı)?"
  - **Misafir:** "Manzaralı."
  - **Bot:** "Harika! Fiyat ve müsaitlik onayı için ekibimiz 15 dakika içinde size buradan bağlanacak."

## Kontrol Listesi

- 10 temel SSS (Konsept, transfer, iptal vb.) tanımlandı.
- 3 kritik insan onay kapısı aktif edildi.
- PMS/CRM lead kaydı için veri alanları eşleştirildi.
- KPI paneli (Yanıt süresi, lead dönüşümü vb.) hazırlandı.
- 2 haftalık pilot uygulama takvimi planlandı.

## Deliverables

Mesaj Akış Diyagramı, SSS Soru-Cevap Seti, Lead Devir Şablonu, KPI Dashboard Taslağı.