

AI Öneri Kartları & Chatbot Akış Şablonu — Otel AI UX (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon, otel web sitelerinde AI öneri kartlarını (upgrade/spa/ekstra gece) ve chatbot akışını (SSS→rezervasyon→insana devir) hızlıca kurgulayıp test etmeniz için hazırlanmıştır. Amaç, kişiselleştirmeyi spam algısı yaratmadan uygulamak; şeffaf microcopy ve KVKK uyumu ile güveni korumaktır. Performans notları (lazy-load, CWV) dahildir.

Kim Kullanır?: Otel Pazarlama + UX/UI + Web Geliştirme + CRM/Operasyon + Call Center Ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- Senaryo ve Yerleşim Seçimi:** Oteliniz için en uygun 3 öneri kartı senaryosunu (oda yükseltme/upgrade, SPA paketi, ekstra gece konaklama) seçin ve sayfadaki konumunu (checkout, arama sonuçları veya oda detay) belirleyin.
- Chatbot Kuralları ve Devir Mekanizması:** Chatbot yapısını 10 temel SSS, 3 rezervasyon yönlendirmesi ve 1 insana devir kuralı (çağrı merkezi/canlı destek) ile kurgulayın.
- Test ve KPI Ölçümü:** Kart tıklama, insana devir oranı ve rezervasyon başlangıcı KPI hedeflerini belirleyip 14 gün boyunca A/B test ile performansını izleyin.

AI UX & CHATBOT TEMPLATE — Kişiselleştirilmiş Öneri & Akış Seti

A) Boş Şablon Alanları (Doldurulabilir AI UX İskeleti)

1. Kişiselleştirilmiş AI Öneri Kartları (Maksimum 3 Kart)

- Kart 1 (Oda Yükseltme / Upgrade):**
 - Başlık:** _____ (Örn: "Konaklamanızı Deniz Manzarasına Yükseltin")
 - Net Fayda:** _____ (Örn: "%20 İndirimli Balkonlu Suite Seçeneği")
 - CTA Metni:** _____ (Örn: "Odayı Değiştir")
- Kart 2 (Ekstra Deneyim / SPA & Gastronomi):**
 - Başlık:** _____ (Örn: "Aramanıza Özel SPA & Masaj Paketi")
 - Net Fayda:** _____ (Örn: "İki Kişilik Masajda %15 Advantage")
 - CTA Metni:** _____ (Örn: "Paketi İncele")
- Kart 3 (Konaklama Uzatma / Ekstra Gece):**
 - Başlık:** _____ (Örn: "Pazar Gününü De Tatile Ekle")
 - Net Fayda:** _____ (Örn: "Son Geceye Özel Erken Check-out Avantajı")
 - CTA Metni:** _____ (Örn: "1 Gece Ekle")

- **Şeffaflık & Algoritma Microcopy'si:** " _____ " (Örn: "Bu öneri, seçtiğiniz tarihler ve konaklama tercihlerinize göre yapay zekâ tarafından oluşturulmuştur.")

2. Chatbot Karşılama, SSS & İnsana Devir Akışı

- **10 Temel SSS Yanıt Kütüphanesi:**
 1. [Check-in / Check-out Saatleri] → _____
 2. [İptal ve İade Koşulları] → _____
 3. [Çocuk & Ek Yatak Politikası] → _____
 4. [Havalimanı Transferi] → _____
 5. [Evcil Hayvan Kabulü] → _____
 6. [Otopark & Vale Hizmeti] → _____
 7. [A la Carte Restoran Rezervasyonu] → _____
 8. [Wi-Fi & Çalışma Alanları] → _____
 9. [Her Şey Dahil / Konsept Detayları] → _____
 10. [Ödeme Yöntemleri & Taksit] → _____
- **3 Temel Hızlı Yönlendirme (Quick Actions):**
 1. [Fiyat ve Müsaitlik Sor]
 2. [Rezervasyonumu Bul / Yönet]
 3. [Özel Teklifleri Gör]
- **İnsana Devir (Human Handover) Tetikleyicileri:** _____ (Örn: "Grup rezervasyonu", "Özel düğün/etkinlik talebi", "Şikâyet/Sorun", "3 kez anlaşılamayan yanıt")
- **İnsana Devir CTA Metni:** _____ (Örn: "Müşteri Temsilcisine Bağlan (Canlı)")

3. Legal, KVKK & Veri İzin Metni

- **KVKK / İzin Aydınlatma Bildirimi:** " _____ " (Örn: "Sohbet deneyiminizi iyileştirmek için çerezler ve sınırlı veriler işlenmektedir.")
- **Gizlilik Metni Linki:** https://_____

4. Teknik Performans & CWV Notları

- **Yükleme Stratejisi:** _____ (Örn: "Chatbot script'i sayfa etkileşiminden (INP) sonra defer edilerek yüklenecek, AI kart görselleri lazy-load ve WebP formatında sunulacaktır.")

B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **3 Kart Sınırı (Carousel Enflasyonunu Önleyin):** Kullanıcıyı seçenek bombardımanına tutmamak için AI önerilerini yan yana en fazla 3 kartla sınırlandırın; carousel kalabalığından kaçın.

2. **"Yardımcı" Marka Tonu & Tek CTA:** Her öneri kartında sadece 1 belirgin eylem butonu kullanın; satış odaklı baskıcı dil yerine yardımcı ve rehberlik eden bir ton tercih edin.
3. **Kesintisiz İnsana Devir (Escape Hatch):** Chatbot sohbet penceresinde kullanıcı hiçbir zaman döngüde sıkışmamalıdır. "Canlı Temsilciye Bağlan" seçeneğini daima görünür ve erişilebilir tutun.
4. **Şeffaf Algoritma Açıklaması (Mandatory Microcopy):** Kartların altında veya chatbot girişinde **"Tercihlerinize ve geçmiş aramalarınıza göre önerilmektedir"** şeffaflık ifadesini mutlaka bulundurun.
5. **Core Web Vitals & Performans Koruması:** AI öneri kartları ve ağır chatbot script'lerinin açılış hızını (LCP/INP) bozmasına izin vermeyin; script'leri 2 saniye gecikmeli veya etkileşimle yükleyin.

C) Uygulama Örneği (AI UX & Bot Diyaloğu)

AI Öneri & Chatbot UX Örneği:

- **AI Öneri Kartı:** *"Aramanıza Özel SPA Paketi — Rezervasyonunuza Ek %15 Avantajlı"*
- **Chatbot Akışı:** Müşteri: *"Giriş saati kaç?"* → Chatbot: *"Standard check-in saatimiz 14:00'tür. Erken giriş talebiniz varsa resepsiyona bildirebiliriz."* → **[Erken Check-in İste]** veya **[Temsilciye Bağlan]**

D) Hızlı Kontrol Listesi (QA Checklist)

- **[] 3 Kart Sınırı:** Öneri modülünde en fazla 3 kişiselleştirilmiş kart tanımlandı mı?
- **[] Şeffaf Microcopy:** "Tercihlerinize göre önerilmektedir" etiketi görünür şekilde eklendi mi?
- **[] Canlı Destek / İnsana Devir:** Chatbot akışında tek tıkla müşteri temsilcisine aktarım sağlandı mı?
- **[] KVKK & İzin Linki:** Chatbot ve öneri alanlarında gizlilik politikası linki yer alıyor mu?
- **[] Lazy-Load & CWV Planı:** Chatbot script'i ve kart görselleri için gecikmeli yükleme (defer/lazy-load) yapılandırıldı mı?

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Kişiselleştirilmiş AI Öneri Kartı UI Seti & Microcopy Rehberi
- Chatbot Karşılama, SSS & İnsana Devir Flowchart Şeması
- AI UX Performans & Dönüşüm Takip KPI Şablonu



[Diagram]

1920x1080px (16:9) geniş formatında, Otel PMS/CRM sisteminden gelen verilerin AI kişiselleştirme motoru üzerinden web arayüzüne ve chatbot akışına aktarılmasını gösteren teknik mimari şeması. Koyu karbon gri zemin üzerinde; solda PMS/CRM misafir segmentasyon verisi, ortada AI kişiselleştirme ve kurallı karar katmanı, sağda ise web sitesindeki 3'lü öneri kartları ile sorunsuz insana devir sağlanan chatbot kullanıcı deneyimi hattı görselleştiriliyor.



[Checklist]

1200x1200px (1:1) kare formatında, Otel Web Sitemizde AI Kişiselleştirme ve Chatbot Etkileşim Standartlarını gösteren Kontrol Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; yapay zekâ çip ikonu, mesaj balonu ve canlı temsilci kulaklık simgesi ile yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Limit AI Recommendation Modules to 3 High-Value Cards", "Include Transparent Algorithm Microcopy for Guest Trust", "Provide Seamless 1-Click Human Handover in Chatbot Flows", ve "Protect Core Web Vitals via Deferred Chat Scripts & Lazy-Loaded Assets" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.