

# Business Messages SSS & Script Paketi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu paket, Google arama ve harita kaynaklı potansiyel misafir etkileşimlerini call center akışına entegre etmek için 15 maddelik SSS bankası, kısa cevap şablonları ve telefon devir cümleleri sunar. Amacı; Google kaynaklı "search-to-lead" trafiğini hızlı yanıt (SLA) ile karşılamak, talepleri CRM üzerinde tekil kayda indirmek ve performans verileriyle sürekli iyileştirmektir.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon Hattı Temsilcileri, Mesaj Yönetimi Ekipleri ve Yerel SEO Sorumluları.

## En Sık 15 SSS & Devir Kuralları

SSS (Kısa Cevap + Devam CTA)	DEVİR KURALLARI (Hemen İnsan)
1. Müsaitlik/Fiyat?	9. Ödeme Nasıl?
2. Çocuk Politikası?	10. İptal/İade Talebi
3. Transfer Var mı?	11. Şikâyet/Memnuniyetsizlik
4. Check-in/out?	12. Özel İstek/Balayı
5. Otopark?	13. Evcil Hayvan?
6. Kahvaltı Dahil mi?	14. Grup Rezervasyonu
7. Oda Farkları?	15. Pazarlık Talebi
8. Konum/Ulaşım?	

**HEDEF:** Hızlı bilgi ver, rezervasyon için telefona/insana yönlendir.

“Temsilcinin elinin altında bulunması gereken SSS yanıtlarını ve devir kriterlerini içeren 1:1 checklist kartı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Etiketleme & SLA:** CRM sisteminizde "Google Kaynaklı Lead" etiketini tanımlayın ve bu kanal için öncelikli bir yanıt süresi (SLA) hedefi koyun.

2. **Otomasyon & Devir:** Hazırlanan SSS bankasını mesajlaşma otomasyonuna bağlayın; fiyat pazarlığı veya karmaşık talepler gibi konuları anında uzman bir temsilciye devredin.
3. **Optimizasyon:** 14 günlük periyotlarla yanıt sürelerini ve mesajdan rezervasyona dönüşüm oranlarını ölçerek içerik varyantlarını güncelleyin.

## Template (Şablon) İçerik Yapısı

### A) 15 Maddelik SSS & Yanıt Bankası

- **Kısa Cevap Standartı:** Her soruya net, tek cümlelik ve aksiyon odaklı (CTA içeren) yanıt şablonları.
- **Örnek Konular:** Otopark durumu, evcil hayvan kabulü, erken giriş imkanı, plaj mesafesi ve güncel kampanya sorguları.

### B) İletişim ve Devir SOP'u

- **Devir Cümleleri:** "Detaylı teklifimizi iletmek ve rezervasyonunuzu tamamlamak için sizi hemen uzman ekibimize bağlıyoruz..."
- **Operasyonel Akış:** Sorumlu atama (Owner), yanıt süresi takibi ve lead durum güncellemelerini içeren mini standart çalışma prosedürü.

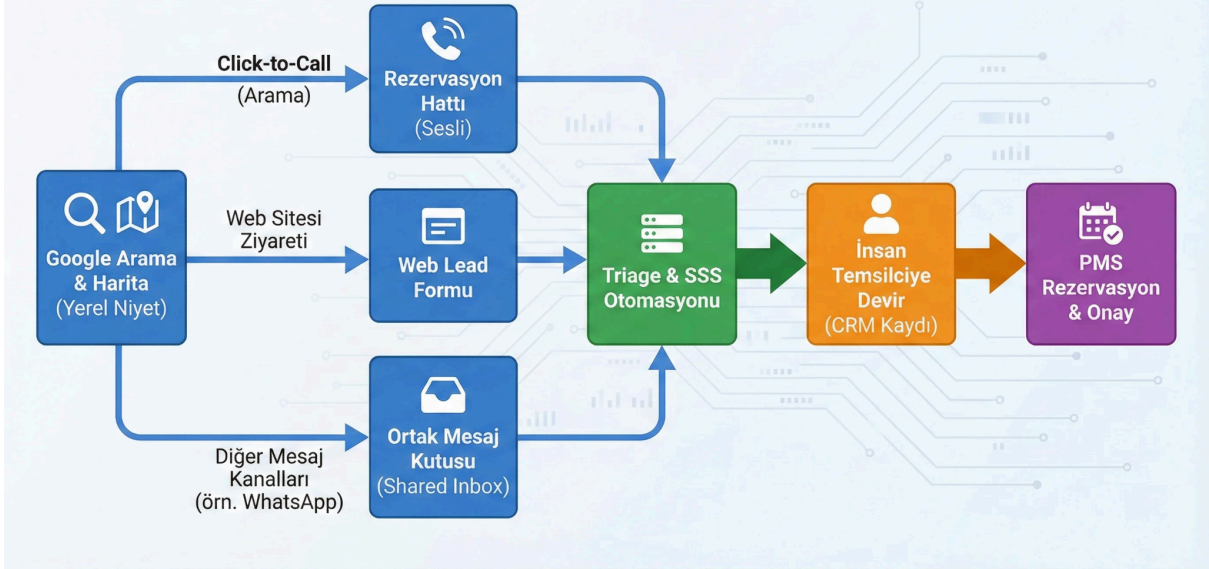
### C) Kırmızı Çizgiler & Risk Yönetimi

- **İnsan Müdahalesi Şartı:** Hassas veri paylaşımı, resmi şikayetler veya özel istisnai talepler algılandığında sistemin otomatik olarak temsilciyi uyarması ve devir yapması.
- **KPI Takibi:** Kanal bazlı performansın yönlü (artış/azalış) takibi için hazırlanan izleme sayfası.

## Deliverables

15 Maddelik SSS Kütüphanesi, Mesaj-to-Lead Devir Scriptleri, Kanal Bazlı KPI Takip Tablosu, Operasyonel Mesajlaşma SOP'u.

## Google Search-to-Lead: Yeni Rezervasyon Akışı



“Bir Google aramasıyla başlayan sürecin lead formuna ve satışa dönüşme yolculuğunu gösteren 16:9 akış şeması.”



“Hazırlanan script ve SSS paketinin fiziksel/dijital çıktı görüntüsünü yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”