

Chat Script & Cevap Şablonu Paketini İndir — WhatsApp & Web Chat Satış (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket, WhatsApp ve web chat üzerinden gelen talepleri hızlıca sınıflandırıp (soru, fiyat, müsaitlik, özel istek) optimize edilmiş bir akışla rezervasyona yönlendirmek için kurgulanmıştır. Hazır cevap şablonları, zorunlu bilgi toplama kuralları, rezervasyon motoru derin link (deep link) kullanımı ve çağrı merkezine devir protokollerini içererek chat-to-booking dönüşüm oranını artırmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon destek, call center, ön büro satış ve dijital pazarlama ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Etiketleme:** Gelen talebi tür, tarih, kişi ve oda tercihi bazında hızla sınıflandırın.
- Kişiselleştirme:** İlgili şablonu seçin, misafire özel en az bir satır ekleyin ve tek bir net çağrı (CTA) ile yönlendirin.
- Takip:** Görüşme sonucunu (rezervasyon/olumsuz) işaretleyin ve belirlenen takip (follow-up) kuralını uygulayın.

B) Template İçeriği (Script Pack)

1) Zorunlu 3 Bilgi Kuralı (Hızlı Teklif İçin)

- 📅 **Tarih:** Kesin giriş ve çıkış tarihleri.
- 👤 **Kapasite:** Yetişkin ve çocuk (yaş bilgisiyle birlikte) sayısı.
- 🏠 **Tercih:** Talep edilen oda tipi veya özel konsept beklentisi.

2) Talep Türüne Göre Şablonlar (Kopyala/Yapıştır)

- 📄 **Şablon 01:** Profesyonel karşılama ve ihtiyacı anlamaya yönelik net soru.
- 📄 **Şablon 02:** Müsaitlik durumuna göre sunulan "en iyi 2 seçenek" kurgusu.
- 📄 **Şablon 03:** Fiyat netleştirme ve bütçe uygunluk onayı sorusu.
- 📄 **Şablon 04:** Güven veren, kısa ve öz iptal politikası özeti.
- 📄 **Şablon 05:** "En iyi fiyat garantisi" ve direkt rezervasyon avantajları vurgusu.
- 📄 **Şablon 06:** Rezervasyon anında transfer hizmeti satış (cross-sell) teklifi.
- 📄 **Şablon 07:** Spa ve dinlenme paketleri için çapraz satış (cross-sell) scripti.
- 📄 **Şablon 08:** Üst segment oda tipleri için avantajlı yükseltme (upsell) teklifi.
- 📄 **Şablon 09:** Kompleks talepler için çağrı merkezine (call center) profesyonel geçiş.
- 📄 **Şablon 10:** Kapanış ve tarih/oda ön-seçimli "deep link" paylaşımı.

3) Deep Link & Transfer Kuralları

- **Link Kuralı:** Asla ana sayfa linki göndermeyin; doğrudan seçili oda ve tarihe giden linkleri tercih edin. Linkin ardından: "*Takılırsanız buradan yazın, anında destek olurum*" cümlesini ekleyin.
- **Transfer Koşulları:** Grup rezervasyonları, 3+ soru içeren karmaşık istekler ve özel ödeme pazarlığı gerektiren durumları anında sesli kanala (Call Center) devredin.

Kontrol Listesi (Kapanış Kalitesi)

- [] İlk yanıt süresi (FRT) hedeflenen limitlerin altında kaldı mı?
- [] Talep türü sistemde (Fiyat/Bilgi/Şikâyet vb.) doğru etiketlendi mi?
- [] Misafire karar vermeyi kolaylaştıracak en fazla 2 seçenek sunuldu mu?
- [] Mesaj sonunda tek ve net bir CTA (link veya arama butonu) var mı?
- [] Görüşme sonucu işaretlendi ve cevapsız talepler için takip süreci planlandı mı?

Deliverables

- **Çıktılar:** Kapsamlı Script Pack PDF, Müşteri Etiketleme Tablosu, Rezervasyon Motoru Deep Link Rehberi, Chat KPI İzleme Paneli Metrikleri.

Chat Ekibi İçin 10 Hazır Cevap Şablonu

 1. Karşılama & Soru 	 6. Transfer Cross-sell 
 2. Müsaitlik (2 Seçenek) 	 7. Spa Cross-sell 
 3. Fiyat Netleştirme 	 8. Upgrade Upsell 
 4. İptal Politikası 	 9. Call Center Transfer 
 5. En İyi Fiyat Garantisi 	 10. Kapanış & Deep Link 

Hızlı Satış ve Yönlendirme İçin **Kopyala-Yapıştır**

"10 Kritik şablon özeti ve ekip için hızlı kullanım kontrol kartı."

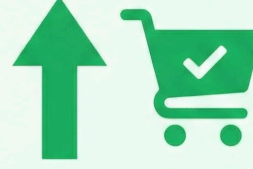
Chat-to-Booking Performansı

İlk Yanıt Süresi (FRT):
< 2 Dakika



FRT düşükçe dönüşüm artıyor

Rezervasyona Dönüşüm
(Close Rate):
Yüksek (Artışta)



Hızlı yanıt ve doğru yönlendirme ile satış artışı

"İlk yanıt süresi (FRT) ve Chat-to-Booking dönüşüm KPI takip ekranı."