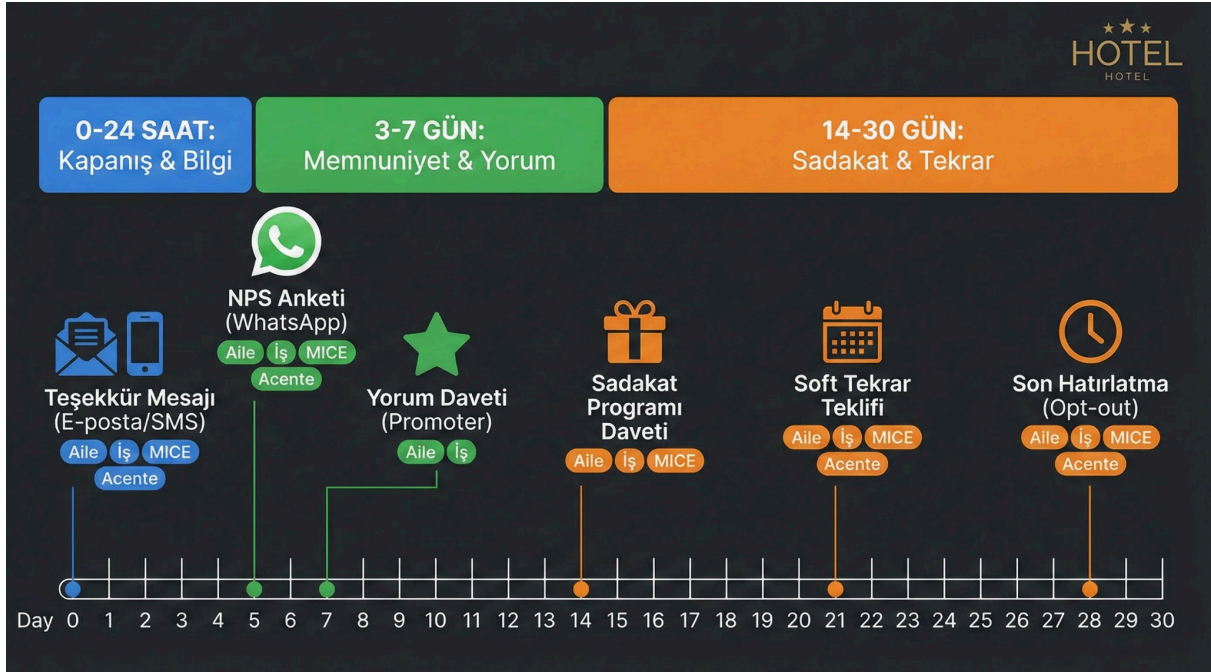


Check-out Sonrası 30 Günlük İletişim Akışı (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon seti; check-out sonrası ilk 30 günü kapsayan teşekkür, NPS, yorum daveti ve sadakat tekliflerini segment bazında planlamanızı sağlar. "Tek mesaj = tek hedef" kuralıyla misafiri boğmadan iletişimi sürdürür; promoter (memnun) ve detractor (memnun olmayan) ayrımıyla itibar yönetimini ve telafi süreçlerini otomatize eder.

Kim Kullanır?: CRM/Pazarlama Yöneticileri, Çağrı Merkezi/Mesajlaşma Ekipleri, Misafir İlişkileri ve Revenue/Rezervasyon Liderleri.



“Check-out anından 30. güne kadar uzanan, misafir memnuniyetine göre dallanan post-stay iletişim yol haritası.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segmentasyon:** Misafirin segmentini (Aile, İş, MICE, Acente) ve tercih ettiği kanalı (WhatsApp/E-posta) belirleyin.
- Zamanlama:** Mesajları stratejik zaman çizelgesine yerleştirin: T+24 saat (Teşekkür), T+3-7 gün (NPS/Yorum), T+14-30 gün (Sadakat/Tekrar Rezervasyon).
- Analiz:** UTM etiketli linkler üzerinden yanıt oranlarını, NPS skorlarını ve tekrar konaklama sinyallerini izleyerek akışı optimize edin.

Mesaj Seti: 30 Günlük İletişim Takvimi

1) 0–24 Saat (Nezaket & Destek)

- **WhatsApp/E-posta:** "Sizi ağırlamak bir keyifti. Fatura veya belge ihtiyacınız varsa buradan hızlıca iletebiliriz. Desteğe ihtiyacınız olan her an yanınızdayız."

2) 3–7 Gün (Geri Bildirim & İtibar)

- **NPS Sorgusu:** "Deneyiminizi 0-10 arası puanlayarak bizi tavsiye etme ihtimalinizi paylaşır mısınız?"
- **Koşullu Yönlendirme: * Promoter (9-10 Puan):** Google/TripAdvisor yorum davet linki gönderilir.
 - **Detractor (0-6 Puan):** "Yaşadığınız durumu telafi etmek isteriz, detay paylaşabilir misiniz?" mesajıyla çözüm ekibine (Ticket) bağlanır.

3) 14–30 Gün (Bağlılık & Tekrar Satış)

- **Sadakat Programı:** Üyelik avantajları ve bir sonraki konaklama için kişiye özel indirim/upgrade teklifi sunulur.
- **Soft Tekrar:** "Sizi tekrar görmeyi çok isteriz. Uygun olduğunuz bir dönem için size özel seçenekler hazırlayabiliriz."

Teknik Notlar & İzleme (KPI)

- **UTM Yönetimi:** Tüm linkler `utm_source=post-stay`, `utm_medium=whatsapp`, `utm_campaign=nps_promoter` gibi parametrelerle etiketlenmelidir.
- **Kritik Metrikler:** Yanıt Oranı (Response Rate), NPS Skoru, Kazanılan Yorum Sayısı, Opt-out (Ayrılma) Oranı ve Tekrar Rezervasyon Sinyali.

Deliverables

30 Günlük Mesaj Takvimi, Segment Bazlı Mesaj Kütüphanesi (Aile/İş/MICE), NPS Dağılım ve Yönlendirme Şeması.

“WhatsApp ve E-posta üzerinde teşekkür, NPS ve yorum daveti mesajlarının nasıl görüneceğini simüle eden arayüz örnekleri.”

