

# CRM Alanları ve Script Örnek Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, remarketing kaynaklı telefon ve WhatsApp lead'lerini CRM üzerinde doğru kaynakla etiketlemenizi ve çağrı merkezi (call center) script'lerini kampanya mesajlarıyla hizalamanızı sağlar. Amacı, dijital kampanyaların gerçek satış etkisini ölçmek ve misafir itirazlarını analiz ederek reklam stratejisini bu verilerle beslemektir.

**Kim Kullanır?:** Call Center Yöneticileri, Satış Operasyon Ekipleri, CRM Yöneticileri ve Performance Marketing Liderleri.



“Bir remarketing tıklamasının çağrı merkezi, CRM ve PMS arasındaki yolculuğunu gösteren uçtan uca otel funnel diyagramı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- 1. Alan Setini Oluşturun:** CRM sisteminizde "Lead Kaynağı" ve "Kampanya" alanlarını tanımlayarak bu alanların doldurulmasını zorunlu hale getirin.
- 2. Script Standartlaştırma:** Temsilcilere verilen 5 cümlelik script iskeletini günlük operasyonun bir parçası yapın.
- 3. Geri Besleme Döngüsü:** Haftalık raporlarla itiraz nedenlerini (Fiyat, Transfer, İptal vb.) analiz edin ve bu içgörülerini doğrudan reklam metinlerini güncellemek için kullanın.

## CRM Veri Mimarisi & Operasyonel Kurallar

Veri bütünlüğünü sağlamak için şu 5 temel kuralı uygulayın:

- **Zorunlu Kaynak:** Kaynak alanı asla boş bırakılamaz; her lead mutlaka bir kanal (Remarketing, Organic, OTA vb.) ile eşleşmelidir.
- **UTM Uyumu:** Kampanya isimleri dijitaldeki UTM yapılarıyla (UTM Campaign) birebir aynı olmalıdır.
- **İtiraz Analizi:** "Diğer" seçeneğini sınırlayarak, pazarlama ekibine net "iyileştirme alanı" verisi sağlayın (Örn: "Fiyat yüksek bulundu").
- **PMS Entegrasyonu:** Rezervasyon ID (Booking ID) eşlemesi, reklamın gerçek ciro etkisini (Offline Conversion) görmek için şarttır.
- **KVKK Uyumu:** Kişisel veriyi sadece gereken alanlarda tutun ve minimum veri yaklaşımını koruyun.

## Call Center Script: 5 Cümlelik İkna İskeleti

Temsilcilerin kampanya mesajıyla uyumlu kalmasını sağlayan akış:

1. "Size hızlı yardımcı olayım, istediğiniz tarih ve kişi sayısı nedir?"
2. "Web sitemizde hangi oda tipine veya pakete bakmıştınız?"
3. "Hemen iptal ve ödeme koşullarınızı sizin için netleştireyim..."
4. "İsterseniz size özel teklif linkini hemen göndereyim ya da şu an telefonda tamamlayalım."
5. "Sizinle tekrar iletişime geçmek için en uygun kanal (WhatsApp/E-posta) hangisi?"

## CRM & Satış Operasyon Checklist'i

- Lead kaynağı alanı tüm kullanıcılar için zorunlu ve aktif mi?
- İtiraz nedenleri haftalık olarak pazarlama ekibiyle paylaşılıyor mu?
- Rezervasyon ID'leri PMS'den CRM'e düzenli olarak işleniyor mu?
- Çevrimdışı dönüşüm (Offline Conversion) geri bildirim planı tanımlandı mı?
- Temsilciler kampanya özelindeki script güncellemelerine hakim mi?

## Deliverables

CRM Alan Seti v1.0, Satış Script İskeleti v1.0, Haftalık İtiraz & Kapanış Rapor Şablonu.

# REMARKETING LEAD YÖNETİMİ CHECKLIST (CRM & SCRIPT)

## CRM & VERİ ALTYAPISI

- ✓ Lead Kaynağı Alanı (Zorunlu)
- ✓ Kampanya/UTM Takibi
- ✓ İtiraz Nedeni Alanı
- ✓ PMS Rezervasyon ID Eşleme
- ✓ KVKK Uyumlu Min. Veri

## CALL CENTER & OPERASYON

- ✓ Remarketing Uyumlu Script
- ✓ Hızlı Yanıt (SLA) Hedefi
- ✓ WhatsApp/Chat Şablonları
- ✓ Haftalık Geri Besleme Toplantısı
- ✓ Offline Conversion Planı

Hedef: Görünmeyen dönüşümü görünür kıl, operasyonla satışı artır.

“Remarketing lead'lerini CRM ve profesyonel script'ler ile yönetmenin altın kurallarını özetleyen 1:1 kart.”