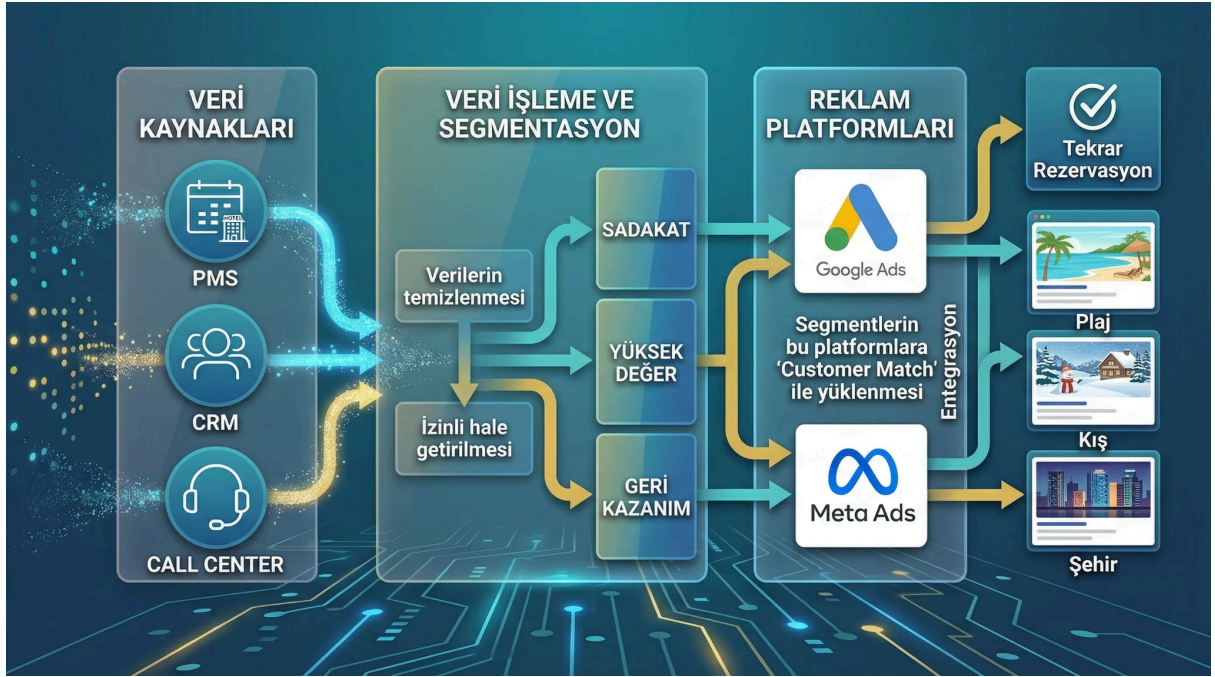


CRM Segment & Kampanya Fikirleri Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otellerde birinci taraf veriyi (CRM/PMS/Call Center) segmentlere ayırıp sadakat, cross-sell ve upsell kampanyaları planlamanıza yardımcı olur. Amaç, mevcut misafirden tekrar rezervasyon ve daha yüksek gelir üretmektir. KVKK ve gizlilik standartlarına uygun izni kullanımı temel alır.

Kim Kullanır?: CRM Yöneticisi, Revenue/E-commerce Lideri ve Performans Pazarlama Ekibi.



"CRM, PMS ve çağrı merkezi verilerinin reklam platformlarındaki hedef kitle akışına dönüşümünü gösteren teknik diyagram."

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Tanımlama:** Veri kaynağınızı (PMS/CRM/E-posta vb.) seçin ve segment kriterlerinizi netleştirin.
- Senaryo Kurgusu:** Segment hedefinizi (Sadakat/Upsell vb.) belirleyip özel mesaj, teklif ve CTA setinizi doldurun.
- Pilot Uygulama:** Pilot kampanyayı 14 gün boyunca çalıştırın ve anahtar performans göstergeleriyle (KPI) ölçeklendirin.

Segment ve Kampanya Planı (Şablon)

Kampanya mimarinizi Őu ana baŐlıklar üzerinden kurgulayın:

A) Segment Tanımı & Kriterler

- **Segment Örnekleri:** Sadık Misafir (Repeat), Yüksek Değerli (High Value), Kaybedilmek Üzere Olan (Lapsed) veya Sezonluk Geri Dönüşçüler.
- **Kriter:** Örneğin; "Son 12 ay içinde 2+ konaklama yapanlar".
- **Hariç Tutma (Exclude):** İletişim izni olmayanlar (opt-out) veya halihazırda rezervasyonu bulunanlar.

B) Kampanya Amacı & Mesaj

- **Amaç:** Sadakat pekiştirme, Cross-sell (farklı hizmet satışı) veya Upsell (üst paket satışı).
- **Mesaj Çerçevesi:** Güven, Değer ve Kanıt odaklı, mevcut misafir için kişiselleştirilmiş içerik.
- **Akış:** Web sitesi, çağrı merkezi veya WhatsApp kanallarına yönlendirme.

CRM Operasyon Checklist'i

- Segmentler "tek bir liste" yerine net davranışsal kriterlerle tanımlandı mı?
- Hukuk ve uyum ekipleriyle izinli veri kullanımı ön koşulları gözden geçirildi mi?
- Mesajlar, misafirin geçmiş konaklama deneyimine göre kişiselleştirildi mi?
- Cross-sell/upsell senaryoları kullanıcı için somut bir değer sunuyor mu?
- 14 günlük pilot planı ve ölçümlene rutinleri hazır mı?

Deliverables

5 Çekirdek Segment Seti, 3 Kampanya Senaryosu, KPI Rapor Şablonu ve Sprint Planı.



"Otelcilik için kritik misafir segment setlerini (Sadakat/LTV odaklı) gösteren konsept tablo görseli."