

DM/Yorum Yanıt Şablon & Ton Rehberi Şablonunu İndir — SMM / Conversation Content (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; DM ve yorum yanıtlarını kategori bazlı bir kütüphaneye dönüştürerek ekip hızını ve ton tutarlılığını artırır. Otel ve B2B senaryolarında fiyat, rezervasyon veya demo taleplerine yanıt verirken KVKK riskini azaltmak için "güvenli kanal" yönlendirmelerini de standartlaştırır.

Kim Kullanır?: Otel, restoran, klinik ve B2B hesaplarında DM hacmi yüksek sosyal medya ekipleri ile çağrı merkezi / mesajlaşma operasyonlarını yürüten ekipler ve ajanslar.

Nasıl Kullanılır?

- Sosyal medyadan gelen tüm etkileşimleri türlerine göre etiketleyin (bilgi sorusu, fiyat, rezervasyon, şikâyet, teşekkür, B2B demo/teklif).
- Her bir mesaj tipi için platformun dinamiklerine uygun kısa (yorum), orta (DM) ve uzun (DM) olmak üzere 3 farklı şablon seviyesi yazın ve değişken alanları yerleştirin.
- KVKK uyarınca "DM üzerinden kesinlikle talep edilmeyecek hassas veri listesini" sisteme ekleyin; kullanıcıları yönlendireceğiniz güvenli kanal link veya numara standardını sabitleyin.

Template: DM/Yorum Yanıt Şablonu

A) Boş Şablon Alanları

1) Marka Tonu ve Üslup Çerçevesi

- Tonlama:** _____ / _____ / _____
- Tercih Edilen Kelimeler (10 Adet):** _____
- Yasaklı Kelimeler (10 Adet):** _____
- Emoji Kullanım Dozu:** [] Sınırlı (0–2 Adet) | [] Serbest (0–4 Adet)

2) KVKK Güvenli Kanal Standardı

- DM'de İstenmez (Hassas Veri Listesi):** _____ (Örn: Kredi kartı bilgileri, T.C. Kimlik No, açık adres, pasaport/belge görseli)
- Güvenli Yönlendirme Kanalı:** (Çağrı Merkezi / Web Formu / Güvenli Ödeme Linki)

- Standart Yönlendirme Cümlesi Metni:** _____

3) Mesaj Tipleri ve Yanıt Şablonları Kütüphanesi

- A) Bilgi Sorusu:**
 - Kısa (Yorum):* _____
 - Orta (DM):* _____
 - Uzun (DM):* _____
- B) Fiyat Talebi:**
 - [Kısa / Orta / Uzun şablon alanları bu tip için de doldurulur]
- C) Rezervasyon Talebi:**
 - [Kısa / Orta / Uzun şablon alanları bu tip için de doldurulur]
- D) Şikâyet / Negatif Geri Bildirim:**
 - [Kısa / Orta / Uzun şablon alanları bu tip için de doldurulur]

- **E) Teşekkür / Pozitif Geri Bildirim:**
 - [Kısa / Orta / Uzun şablon alanları bu tip için de doldurulur]
- **F) B2B Demo / Teklif Talebi:**
 - Kısa (Yorum): _____
 - Orta (DM): _____
 - Uzun (DM): _____

4) Kullanıma Hazır Değişken Alanlar

Hazırladığınız şablonların içine dinamik veriler yerleştirmek için aşağıdaki etiketleri kopyalayıp kullanın:

{isim} {tarih} {kişi_sayısı} {oda_tipi} {hedef_sektör} {kanal_link} {telefon}

5) Kalite Kontrol Parametreleri

- **Tek Aksiyon Oluşturacak CTA:** _____
- **1 Net Soru Kuralı Uygulaması:** _____
- **Kriz Yönetim Formülü (Şikâyet İçerikleri):** Empati --> Çözüm --> Kapanış Aksiyonu



Müşteri ilişkileri yönetim arayüzü tasarımı ve kategorize edilmiş hazır yanıt kütüphanesi ekran paneli görünümü

B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **Bire Bir Kopyalamadan Kaçının:** Şablonları robotik bir dille doğrudan yapıştırmayın; her yanıtta kullanıcıyı özel hissettirecek 1–2 kişisel detay veya hitap cümlesi ekleyin.
2. **Hassas Veriyi DM'ye Kaydırın:** Herkese açık yorum alanlarında fiyat pazarlığına girmeyin ve kullanıcılardan hassas bilgi istemeyin; görüşmeyi anında özel DM kanalına taşıyın.

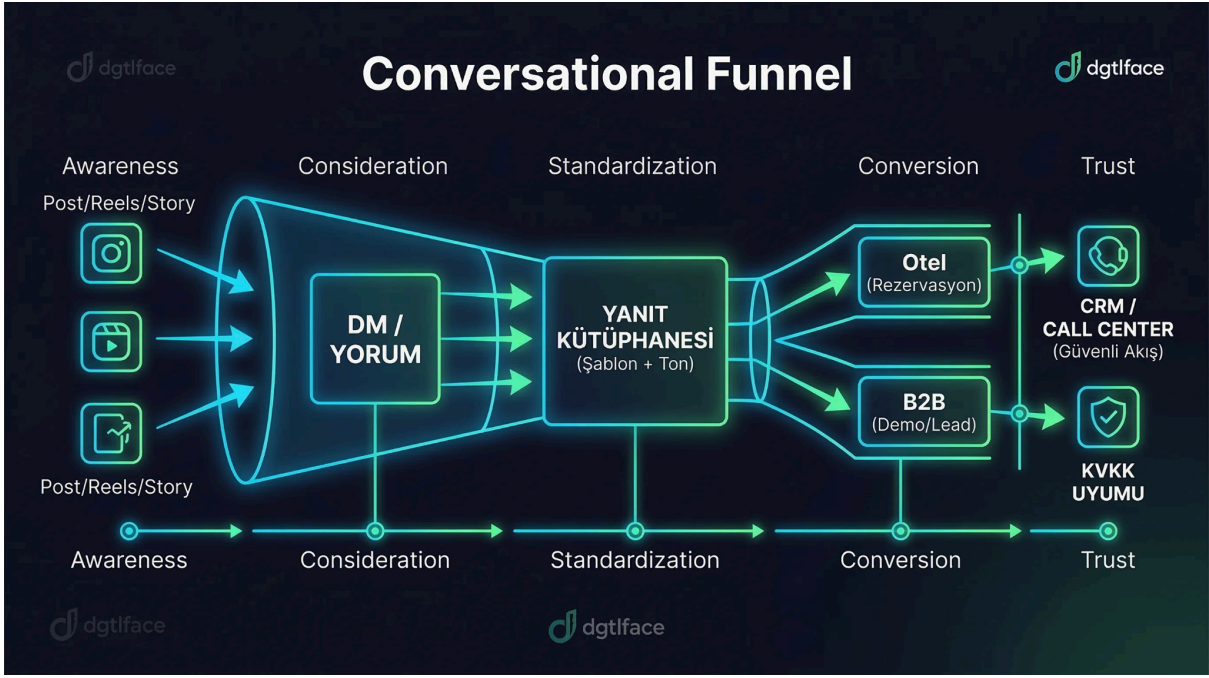
3. **Şikâyetleri Formülle Yönetin:** Gelen negatif yorumları karşılamaya empatiyle başlayın, ardından net bir çözüm önerisi sunun ve kapanışta kullanıcıyı kesin bir aksiyona yönlendirin.
4. **B2B Taleplerini Netleştirin:** B2B segmentindeki potansiyel müşterilerin ihtiyaç kapsamını daraltmak ve operasyon hızını artırmak adına onlara hedef odaklı tek bir net soru sorun.
5. **Kampanya Odaklı Güncelleme:** Yayına alınan her yeni reklam veya dönemsel kampanya sonrasında şablon kütüphanesini güncelleyin ve yeni metinleri operasyon ekibiyle anlık paylaşın.

C) Doldurulmuş Örnek Uygulama

- **Kurumsal Ton Çerçevesi:** “Net, misafirperver, pratik”
- **Fiyat Talebi Örnek DM Kalıbı:** “Merhaba {sim}, planladığınız konaklama için {tarih} ve {kişi_sayısı} bilgisini bizimle paylaşabilirsiniz, size en uygun fiyat seçeneklerini hemen listeleyebiliriz.”
- **KVKK Güvenli Kanal Yönlendirmesi:** “Misafir güvenliği kurallarımız gereği, kimlik kartı veya ekran görüntüsü gibi hassas bilgileri DM kanalı üzerinden talep etmiyoruz; işlemlerinizi güvenle tamamlamak adına lütfen {kanal_link} bağlantısını kullanın.”

D) Operasyonel Kontrol Listesi

- [] Hazırlanan kütüphane, belirlenen 6 temel mesaj tipini de eksiksiz şekilde kapsıyor mu?
- [] Her bir mesaj tipi için platformların uzunluk limitlerine uygun kısa, orta ve uzun şablonlar üretildi mi?
- [] Operasyon ekibinin işini kolaylaştıracak dinamik değişken alanları metinlere eklendi mi?
- [] KVKK uyumlu güvenli kanal yönlendirme cümlesi hukuk ve veri hijyeni standartlarına göre sabitlendi mi?
- [] Şikâyet karşılama akışının empati --> çözüm --> kapanış sırasını izlediği doğrulandı?
- [] Yeni kampanyalar ve kriz anları için ekiple paylaşım ve doküman güncelleme rutini tanımlandı mı?



Etkileşim türlerine göre mesaj dağılım matrisi ve yorumdan rezervasyona/reçeteye geçişi gösteren kullanıcı yönlendirme akış diyagramı

E) Deliverables (Teslim Edilecek Varlıklar)

- Hızlı yanıt kabiliyeti sağlayan ve kategorize edilmiş Hazır Yanıt Kütüphanesi (30+ Şablon)
- Marka dilini ve üslubunu koruyan Kelime Listesi Destekli Kurumsal Ton Rehberi
- Yasal riskleri sıfırlayan KVKK Güvenli Kanal Yönlendirme Standartları Protokolü
- Sosyal medya etkileşimini satışa dönüştüren DM --> Rezervasyon / Lead Dönüşüm Akış Notu Kılavuzu