

Instagram DM Yanıt Şablon Paketi (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket, otellerin Instagram DM ve Story etkileşimlerine profesyonel, hızlı ve dönüşüm odaklı yanıtlar vermesini sağlar. "Sadece link gönderip bırakma" alışkanlığını kırarak; misafire yöneltilen "**2 soru + kapanış**" kurgusuyla diyalogu canlı tutmayı ve süreci doğrudan Rezervasyon birimine bağlamayı hedefler.

Kim Kullanır?: Sosyal Medya Yönetim Ekipleri, Satış ve Rezervasyon Sorumluları, Çağrı Merkezi ve Vardiya Amirleri.



“Hangi senaryoda hangi emojiğin ve nasıl bir tonun kullanılacağını gösteren rehber kartı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Senaryo Seçimi:** Gelen mesajın tipine göre (fiyat, oda, çocuk, iptal vb.) kütüphanedeki 20 hazır senaryodan uygun olanı belirleyin.
- Kişiselleştirme:** Şablondaki değişkenleri (tarih, kişi sayısı, oda tipi, para birimi) misafirin talebine göre doldurun ve mutlaka bir kapanış adımı ekleyin.

3. **Denetim:** Haftalık QA (Kalite Kontrol) süreçlerinde rastgele 10 örneği inceleyerek marka tonuna uyumu kontrol edin ve ayda bir şablonları güncelleyin.

Şablon Kütüphanesi (Öne Çıkan Senaryolar)

Senaryo	Örnek Yanıt Taslağı
Fiyat Sorusu (Tarihsiz)	"Memnuniyetle yardımcı olurum 🙌 Giriş-çıkış tarihinizi ve kişi sayısını yazar mısınız? Size iki seçenek hazırlayayım."
Çocuk Koşulları	"Çocuk politikamız tarihe ve pakete göre değişebilir. Tarih aralığınızı ve çocuğunuzun yaşını paylaşırsanız net bilgi ileteyim."
Story Emoji Reaksiyonu	"Teşekkürler 🙌 Tarihinizi yazarsanız size uygun seçenekleri DM üzerinden hemen paylaşabilirim."
"Link Var mı?"	"Hemen paylaşayım ✅ Ancak size en doğru fiyatı içeren linki gönderebilmem için tarih ve kişi sayısını alabilir miyim?"
Şikâyet (DM)	"Yaşadığınız durum için üzgünüz, sizi anlıyorum. Konuyu hemen inceleyebilmemiz için tarih ve detayları paylaşır mısınız?"

Ton & Emoji Rehberi

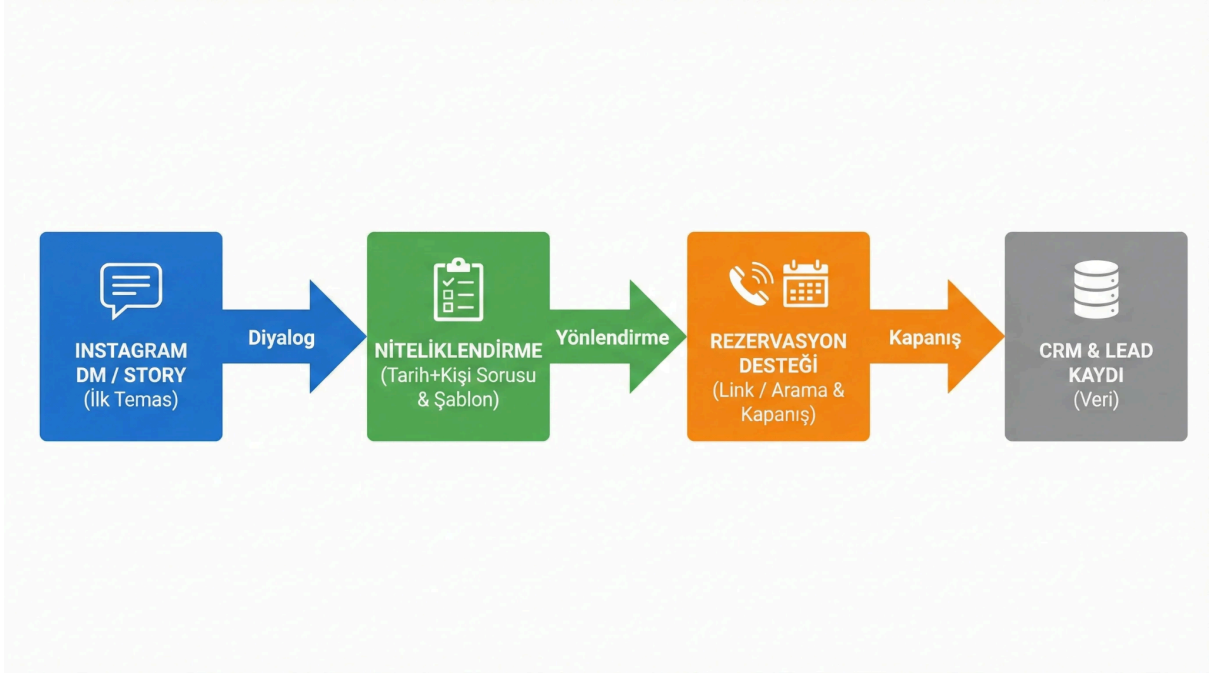
- **İzinli Emoji Seti:** 🙌 ✅ 📌 📌 📌 📌 📌
- **Altın Kural:** Her mesajda maksimum 1–2 emoji kullanın. Şikâyet veya iptal gibi hassas konularda emojiden kaçınarak daha sade ve profesyonel bir ton benimseyin.
- **Diyalog Yapısı:** Her zaman misafire soru sorarak topu onda tutun: "**Tarih + Kişi Sayısı?**"

Kontrol Listesi

- [] Yanıt içerisinde misafiri detay vermeye yönelten **2 soru** (tarih ve kişi) mevcut mu?
- [] Mesaj sonunda net bir **kapanış adımı** (link gönderimi veya arama teklifi) var mı?
- [] Marka tonuna uygun, samimi ama profesyonel bir dil kullanıldı mı?
- [] Karmaşık talepler Rezervasyon desteğine yönlendirildi mi?

Deliverables

20 Adet DM/Story Yanıt Şablonu, Ton/Emoji Uygulama Rehberi, Mesaj→Rezervasyon Funnel Şeması.



“Instagram'daki ilk etkileşimden rezervasyon kapanışına giden veri ve diyalog akış diyagramı.”