

# Kriz Mesajı + SSS + Pin'lenmiş Post Planlama Şablonunu İndir — SMM / Crisis (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; kriz anında sosyal medya iletişimini yapılandırmak için "ilk mesaj, kriz SSS'si ve pin'lenmiş bilgi kartı"nı tek pakete çevirir. Amaç, paniği büyütmeden şeffaf bilgi sunmak, yanlış bilgi yayılımını azaltmak ve ekipler arası (hukuk/KVKK/kurumsal iletişim) koordinasyonu hızlandırmaktır.

**Kim Kullanır?:** Otel, turizm, etkinlik ve kritik hizmet sağlayıcılarında görev yapan sosyal medya, kurumsal iletişim ve çağrı merkezi ekipleri.

## Nasıl Kullanılır?

1. Mevcut krizi sınıflandırın (operasyonel, itibar, güvenlik, afet) ve kurumsal ilk mesajı 4 soruluk stratejik çerçeveye sadık kalarak hazırlayın.
2. Hedef kitleden gelebilecek soruları öngören 5–10 soruluk kriz SSS (Sıkça Sorulan Sorular) metnini oluşturun ve dökümana "son güncelleme" saatini mutlaka ekleyin.
3. Sosyal medya hesaplarında Pin Post (Sabitlenmiş Gönderi) ve Öne Çıkarılanlar (Highlight) alanlarını kullanarak tek doğru bilgi kaynağını sabitleyin; gelen kullanıcı yanıtlarını doğrudan bu SSS havuzuna bağlayın.

## Template: Kriz İletişimi Planlama Şablonu

### A) Boş Şablon Alanları

#### 1) Kriz Özeti & Kimlik Kartı

- **Kriz Tipi:** [ ] Operasyonel | [ ] İtibar | [ ] Güvenlik | [ ] Afet
- **Ne Oldu? (1 Cümlelik Net Tanım):** \_\_\_\_\_
- **Kimleri Etkiliyor?:** \_\_\_\_\_
- **Kriz Başlangıç Zamanı (Tarih/Saat):** \_\_\_\_\_
- **Son Güncelleme Zamanı (Tarih/Saat):** \_\_\_\_\_

#### 2) İlk Mesaj (4 Soruluk Stratejik Çerçeve)

- **Ne oluyor?:** \_\_\_\_\_
- **Kimi, nasıl etkiliyor?:** \_\_\_\_\_
- **Marka olarak ne yapıyoruz?:** \_\_\_\_\_
- **Bir sonraki resmi güncelleme ne zaman ve nerede yapılacak?:** \_\_\_\_\_
- **Resmi İletişim Kanalı:** \_\_\_\_\_

#### 3) Kriz SSS (Sıkça Sorulan Sorular Bankası)

- **S1:** \_\_\_\_\_
  - *Cevap:* \_\_\_\_\_
- **S2:** \_\_\_\_\_
  - *Cevap:* \_\_\_\_\_

- [Krizin boyutuna göre S10'a kadar olan soru ve cevap alanları bu blokta kurgulanır]

#### 4) Pin'lenmiş Post Bilgi Kartı (Özet Taslak)

- **Ana Başlık:** "Güncel Bilgilendirme"
- **3 Maddelik Durum Özeti:**
  1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
- **Detaylı SSS Alanına Yönlendirme Metni:** \_\_\_\_\_
- **Doğrudan İletişim Hattı/Link:** \_\_\_\_\_
- **Son Güncelleme Zaman Damgası:** \_\_\_\_\_

#### 5) Onay Zinciri Kurumsal Protokolü (Zorunlu Alan)

- **Kurumsal İletişim Onayı:**  Alındı (E) |  Bekliyor (H)
- **Hukuk / KVKK Onayı:**  Alındı (E) |  Bekliyor (H)
- **Çağrı Merkezi / Operasyon Bilgilendirmesi:**  Yapıldı (E) |  Bekliyor (H)
- **Dijital Yayın Sorumlusu (Ad/Soyad):** \_\_\_\_\_

#### 6) Yayın Sonrası Topluluk Moderasyonu

- **Yorum Moderasyonu Sorumlusu:** \_\_\_\_\_
- **Hatalı Bilgi Kaldırma / Düzeltme Protokolü:** \_\_\_\_\_
- **Bir Sonraki Güncelleme ve Takip Planı:** \_\_\_\_\_

[Şablon Mockup] + [Örnek Pin Kartı Taslağı] *Kriz anında devreye alınacak acil durum paneli mockup tasarımı ve Instagram/LinkedIn arayüzlerine uygun sabitlenmiş bilgi kartı görsel taslağı*

## B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **Spekülyasyondan Kaçının:** Henüz resmi olarak doğrulanmamış hiçbir bilgiyi açıklamayın; bilmediğiniz durumlar hakkında asla tahmini beyanda bulunmayın.
2. **Kademeli Bilgi Mimarisi:** İlk yayınlanacak kurumsal mesajı kısa ve net tutun; detayları ise SSS alanına bırakın. Tüm kanalların aynı tekil bilgi kaynağını işaret etmesini sağlayın.
3. **Zaman Damgası Senkronizasyonu:** Bilgi kirliliğini önlemek adına sosyal mecralardaki "Son Güncelleme" tarih ve saat verilerini her yerde eş zamanlı olarak güncelleyin.
4. **Hukuki Güvenlik Duvarı:** Markayı ve kullanıcıları riske atacak hassas verileri paylaşmayın; hukuk ve KVKK ekiplerinin resmi onayı olmayan hiçbir metni yayına almayın.
5. **Kriz Kapanış Rutini:** Durum tamamen normale döndüğünde sabitlediğiniz kriz postunu kaldırın; süreci sabırla takip eden kitleye yönelik bir teşekkür ve toparlanma mesajı yayınlayın.

## C) Doldurulmuş Örnek Uygulama

- **Belirlenen Kriz Tipi:** Operasyonel Sıkıntı
- **Kurumsal İlk Mesaj Kalıbı:** “Şu anda sistemlerimizde yaşanan teknik bir aksaklık nedeniyle {hizmet} tarafında gecikmeler yaşanmaktadır. Ekiplerimiz duruma müdahale etmekte olup, bir sonraki resmi bilgilendirme saat 18:00’de bu kanaldan paylaşılacaktır.”
- **Kriz SSS Örneği:** “Mevcut rezervasyonum veya iptal süreçlerim bu durumdan nasıl etkilenecek?” → “Tüm haklarınız korunmakta olup, detaylı bilgiye profilimizdeki resmi bağlantıdan veya DM üzerinden ulaşabilirsiniz.”
- **Pin Kart İçeriği:** Durumu netleştiren 3 maddelik operasyonel özet + doğrudan çağrı merkezi numarasını içeren yönlendirme linki.

## D) Stratejik Kontrol Listesi

- Yaşanan acil durumun kriz tipi (operasyonel, itibar vb.) doğru şekilde sınıflandırıldı mı?
- Hazırlanan ilk mesaj belirlenen 4 kritik soruyu (Ne oluyor, ne yapıyoruz vb.) eksiksiz yanıtlıyor mu?
- Kriz SSS alanı en az 5–10 adet olası kullanıcı sorusuna net ve şeffaf yanıtlar sunuyor mu?
- Profilde kullanılacak Pin Post (Sabitlemiş Gönderi) ve Öne Çıkarılan Hikaye görsel taslakları hazır mı?
- Kurumsal iletişim, hukuk ve KVKK departmanlarını kapsayan resmi onay zinciri tamamlandı mı?
- Gelen tepkileri yönetmek adına yayın sonrası canlı yorum moderasyonu ve kriz nöbet planı kuruldu mu?



**[Kriz Diyagramı] + [Pin Kart Mockup'ı] Ekipler arası onay akışını gösteren operasyonel kriz diyagramı şeması ve mobil uyumlu sabitleme kartı arayüz grafiği**



### **E) Deliverables (Teslim Edilecek Varlıklar)**

- Farklı senaryolara göre refleks göstermenizi sağlayan İlk Mesaj Şablonu (3 Alternatif Varyasyon)
- Bilgi kirliliğini engelleyen ve ekipleri hizalayan Kriz SSS Soru Bankası Modülü
- Profilinizde tek doğru kaynağı sabitlemenizi sağlayan Pin'lenmiş Bilgi Kartı Görsel Taslağı
- Departmanlar arası onay sürecini hızlandıran Resmi Onay Zinciri Protokolü Dokümanı
- Topluluk yönetimini koordine eden Canlı Yorum ve İçerik Moderasyon Protokolü Kılavuzu