

Mesajlaşma Kanalı Rezervasyon Script & Akış Şablonunu İndir — 2026 (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; WhatsApp, Instagram DM, Web Chat ve Super-App'ler üzerinden gelen talepleri standart bir akışla yönetmek için tasarlanmıştır. Minimum veri toplama, teklif sunumu, yazılı onay alma ve güvenli ödeme yönlendirmesi süreçlerini kapsar. Temel amaç, yanıt hızını artırarak dönüşümü maksimize ederken, mesajlaşma geçmişinde hassas veri (kart/kimlik) tutma riskini ortadan kaldırmaktır.

Kim Kullanır?: Rezervasyon ekibi, mesaj yönetimi birimleri (Call Center) ve IT/PMS entegrasyon sorumluları.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hızlı Başlangıç:** Kanal bazlı "İlk 3 Mesaj" script'ini uygulayarak gereksiz sohbetten kaçınin ve minimum operasyonel veriyi toplayın.
- Seçenek Sunumu:** Misafire karar vermeyi kolaylaştıracak 2 net seçenek sunun, yazılı onayı alın ve ödeme için güvenli ödeme linkine/kanalına yönlendirin.
- Kayıt ve Log:** Rezervasyonu PMS'e işleyin, süreci Case ID ile loglayın ve referans numarasını içeren nihai teyit mesajını gönderin.

TEMPLATE – 6 Modüllü Chat Script Bankası

A) Açılış: "Merhaba! Size yardımcı olmaktan mutluluk duyarım. Rezervasyon seçeneklerini incelemem için giriş-çıkış tarihlerinizi ve kişi sayınızı öğrenebilir miyim?"

B) Minimum Veri:

- Giriş-Çıkış tarihleri?
- Yetişkin/Çocuk sayısı?
- Oda tercihi veya kritik bir isteğiniz (bebek yatağı, sessiz oda vb.) var mı?

C) Teklif (2 Seçenek Kuralı): "Size en uygun iki seçeneğimizi sunuyorum:

- {Oda A}:** {Fiyat/Koşul Özeti}
- {Oda B}:** {Fiyat/Koşul Özeti} Hangisi sizin için daha uygun görünür?"

D) Onay Cümlesi: "Harika! 'Onaylıyorum' dediğiniz takdirde rezervasyon kaydınızı oluşturup referans numaranızı ileticeğim."

E) Ödeme / Garanti: "Ödemenizi güvenli altyapımız üzerinden tamamlamanız için size özel bir bağlantı göndereceğim. Güvenliğiniz için lütfen mesaj üzerinden kart veya kimlik fotoğrafı paylaşmayınız."

F) Kapanış: "İşlem tamamlandı! Rezervasyon referans numaranız: {XXXX}. Tüm güncellemeler için bu referans numarasıyla bize yazabilirsiniz."

TEMPLATE – Log / Case Formatı (KVKK Uyumlu)

- **Case ID:** CHAT-_____
- **Kanal:** WA / IG / WebChat / SuperApp
- **İletişim:** Tel / E-posta (Min. Veri)
- **Tarih Aralığı:** {Giriş} - {Çıkış}
- **Süreç:** Teklif Sunuldu (A/B) → Onay Alındı (Saat)
- **Ödeme:** Link Gönderildi / Garanti Alındı
- **PMS Kayıt:** Ref No + Kayıt Saati
- **Not:** (Sadece operasyonel notlar; hassas veri girişi yasaktır).

TEMPLATE – "Gönderilmemesi Gereken Bilgiler" Listesi

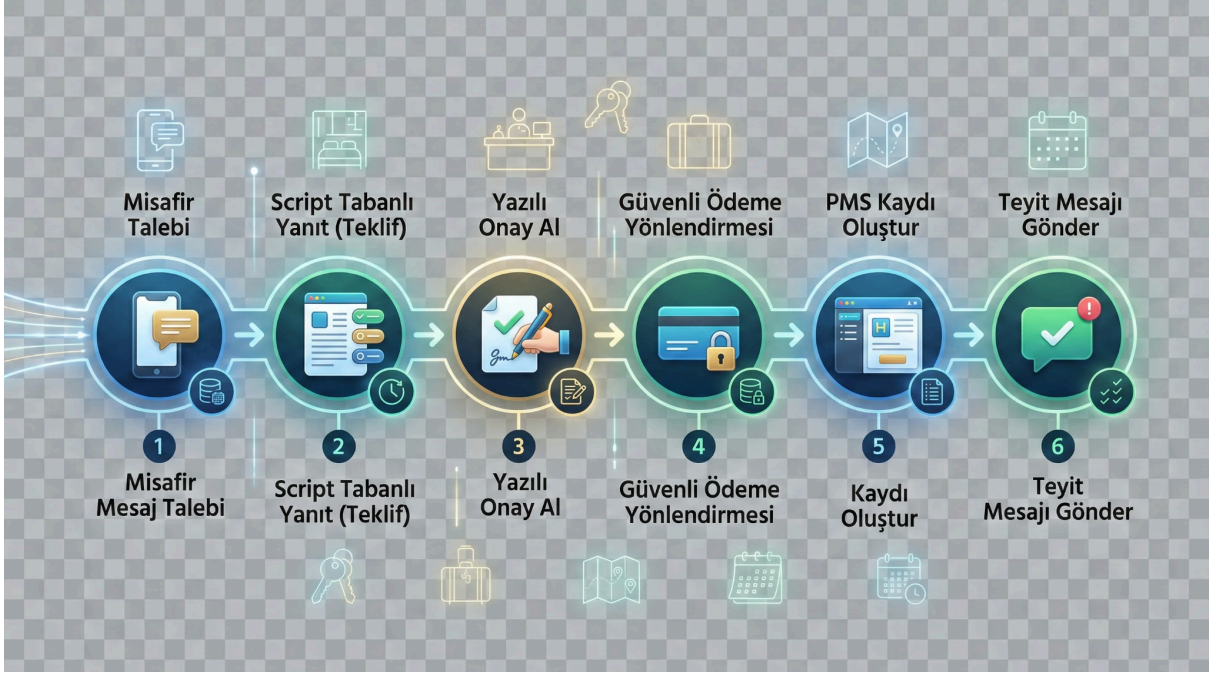
1. Kredi Kartı Ön/Arka Fotoğrafı ve CVV kodu.
2. Pasaport veya Kimlik kartı net fotoğrafı.
3. Üçüncü şahıslara ait, kimlik doğrulaması yapılmamış kişisel detaylar.
4. Gereksiz sağlık verisi ayrıntıları (Sadece talep bazlı: "Erişilebilir oda" vb.).

Kontrol Listesi

- Sadece 3 temel soru ile gerekli minimum veri toplandı mı?
- Misafire karar vermesini kolaylaştıracak 2 seçenek sunuldu mu?
- İşlem öncesi mesajlaşma penceresinde "yazılı onay" alındı mı?
- Kart bilgisi istenmeden güvenli ödeme/paylaşım kanalına yönlendirme yapıldı mı?
- PMS kaydı yapıldı ve süreç standart Case ID formatında loglandı mı?

Deliverables Listesi

- **Script Bankası (v1.0):** Kanallara göre özelleşmiş hazır metinler.
- **Minimum Alan Seti (v1.0):** Veri minimizasyonu tablosu.
- **Log Formatı (v1.0):** Günlük/Haftalık raporlama şablonu.
- **Riskli Bilgi Listesi (v1.0):** Ekip için "Girilmeyecek Veriler" kılavuzu.



"Mesajlaşma kanalından gelen talebin, KVKK uyumlu filtrelerle satışa dönüşme akış diyagramı."



"Chat script bankası ve operasyonel loglama standartlarını gösteren deliverable kartı."