

Misafir Öncesi–Sırası–Sonrası İletişim Şablonları — Guest Journey (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon seti, otellerin misafir deneyimini pre-stay, in-stay ve post-stay aşamalarında web, e-posta, WhatsApp ve Wi-Fi landing sayfalarıyla tutarlı bir UX dilinde tasarlaması için hazırlanmıştır. Amaç; misafirin her aşamada “ne yapacağını” netleştirmek, destek yükünü azaltmak ve tekrar rezervasyon/sadakat akışına zemin hazırlamaktır.

Kim Kullanır?: Otel Pazarlama + Operasyon + Call Center + Ajans / UX Ekibi.

Nasıl Kullanılır?

- Pre-stay Aşaması:** Pre-stay onay e-postası ve WhatsApp bilgilendirme şablonunu tesisinize özel detaylarla özelleştirin.
- In-stay Aşaması:** In-stay Wi-Fi landing kısayollarını, dijital oda servis/QR menü yönlendirmelerini ve resepsiyon canlı destek alanını doldurun.
- Post-stay Aşaması:** Post-stay NPS/yorum toplama ve sadakat teklif mesajlarını net hedeflerle kurgulayın; dönüşüm ve memnuniyet KPI'larını tanımlayın.

GUEST JOURNEY TEMPLATE — Öncesi, Sırası & Sonrası İletişim Seti

A) Boş Şablon Alanları (Doldurulabilir Journey UX İskeleti)

1. Pre-stay Onay E-postası (Mobil Tek Kolon Layout)

- E-posta Konu Satırı (Subject):** _____ (Örn: "Rezervasyonunuz Onaylandı! Konaklama Detaylarınız ve İpuçları")
- Özet Bilgi Bloğu (Tarih / Oda / Kişi):** _____ (Örn: "15-18 Ağustos • Belek Suite • 2 Yetişkin")
- Birincil CTA (Primary Action):** _____ (Örn: "Rezervasyon Detaylarını Gör & Yönet")
- Yardım & Destek Linki:** _____ (Örn: "Resepsiyona Soru Sor / WhatsApp Desteği")

2. WhatsApp Bilgilendirme Akışı (KVKK Opt-in Uyumlu)

- Mesaj 1 (Anlık Onay & Hoş Geldiniz):** _____ (Örn: "Merhaba [İsim], rezervasyonunuz alındı! Rehberinize göz atmak için tıklayın.")
- Mesaj 2 (Hatırlatma - Girişten 24–48 Saat Önce):** _____ (Örn: "Yarın sizi ağırlamak için sabırsızlanıyoruz! Online check-in yaparak vakit kazanın.")
- Upgrade / Ek Hizmet Teklifi (Tek CTA):** _____ (Örn: "Odanızı Deniz Manzarasına Yükseltin → Upgrade Yap")

3. In-stay Wi-Fi Landing & Dijital Karşılama Ekranı

- 4–6 Hızlı İletişim Kısayolu:**

1. [Bugünkü Etkinlikler & Program]
 2. [Restoran & A la Carte Rezervasyon]
 3. [SPA & Masaj Randevusu]
 4. [Room Service / QR Menü]
 5. [Oda Temizliği / Havlu Talebi]
 6. [Resepsiyon Canlı WhatsApp]
- **TR / EN Dil Geçiş Alanı:** [TR] / [EN] (Varsayılan dil tarayıcıya göre)
 - **Anlık Yardım / Destek Butonu:** _____ (Örn: "1-Click Resepsiyon Desteği")

4. Post-stay NPS, Yorum & Sadakat Akışı

- **Teşekkür & NPS (Tek Soru):** _____ (Örn: "Konaklamanızı 1-10 arası puanlayın: [1] ... [10]")
- **Google / Tripadvisor Yorum Çağrısı:** _____ (Örn: "Deneyiminizi 30 saniyede değerlendirin → Google'da Yorum Yap")
- **Sadakat / Tekrar Rezervasyon Teklifi:** _____ (Örn: "Bir sonraki konaklamanızda geçerli %15 üye indirimi kodunuz: CLUB15")

B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **Tek Mesaj = Tek CTA:** Her aşamadaki iletişim kanalında misafiri tek bir net eyleme odaklayın; kafa karıştırıcı çoklu CTA butonlarından kaçın.
2. **Mobil Uyumluluk Standartı:** E-posta şablonlarını mobilde kolay okunan tek kolon yapıda tutun; butonları başparmak ile kolayca tıklanabilir (min 48px) tasarlayın.
3. **KVKK / GDPR İzin Uyum:** WhatsApp ve SMS mesajlarında mutlaka açık onay (opt-in) alın ve mesaj sonlarına kolay üyelik/iletişim çıkış kurgusu (opt-out) ekleyin.
4. **Yüksek Hızlı Wi-Fi Landing:** Wi-Fi portal karşılama ekranında ağır görsellerden ve yavaş script'lerden kaçın; kısayolları büyük dokunma alanlarıyla sunun.
5. **Kanal Bağımsız Dil Birliği:** Pre-stay'den post-stay'e kadar e-posta, WhatsApp, Wi-Fi landing ve web sitenizde aynı marka tonunu, ikon setlerini ve buton söylemlerini kullanın.

C) Uygulama Örneği (Standart Guest Journey Akışı)

Guest Journey UX Örneği:

- **Pre-stay CTA:** "Rezervasyonu Gör & Online Check-in Yap"
- **In-stay Kısayol:** "Bugünkü Aktiviteler & Restoran Menüsü"
- **Post-stay CTA:** "Deneyiminizi Değerlendirin (30 Saniye)"

D) Hızlı Kontrol Listesi (QA Checklist)

- [] **Tek Eylem Odaklılık:** Pre-stay, in-stay ve post-stay mesajlarının her birinde tek bir birincil CTA seçildi mi?
- [] **Çok Dilli Tutarlılık:** TR ve EN dil varyantları tüm kanallarda eksiksiz ve anlamsal olarak tutarlı mı?

- [] **İzinli WhatsApp Mimarisi:** WhatsApp iletişimleri KVKK/GDPR izin süreçlerine uygun kurgulandı mı?
- [] **Hafif Wi-Fi Landing:** Wi-Fi giriş ekranı düşük bağlantı hızlarında bile anında açılacak şekilde hafifletildi mi?
- [] **Tek Soruluk NPS:** Post-stay memnuniyet ölçümü kullanıcıyı yormayan tek soruluk hızlı ölçekle kurgulandı mı?

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Uçtan Uca Guest Journey Map Kanvası
- Mobil Uyumlu E-posta & WhatsApp İletişim Ekran Şablonları
- In-stay Wi-Fi Landing & Dijital Karşılama UI Mockup'ı
- Post-stay NPS Anket & Otomatik Yorum Toplama Ekran Seti



[Diagram]

1920x1080px (16:9) geniş formatında, otel misafirinin rezervasyon öncesinden konaklama sonrası aşamalarına uzanan iletişim kanal haritasını gösteren UX teknik diyagramı. Koyu karbon gri zemin üzerinde; solda Pre-stay onay e-postaları ve WhatsApp bildirimleri, ortada In-stay Wi-Fi landing kısayolları ve canlı destek kurgusu, sağda ise Post-stay NPS anket sistemi ile sadakat döngüsünü bağlayan omnichannel iletişim akışı görselleştiriliyor.



[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, Pre-stay, In-stay ve Post-stay misafir deneyimi denetim adımlarını gösteren Kontrol Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; yolculuk haritası ikonu, Wi-Fi karşılama rozeti, tek soru NPS göstergesi ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Enforce Single-Action Focus with One Primary CTA per Touchpoint", "Maintain Seamless TR/EN Multilingual Alignment Across All Channels", "Deploy Lightweight, High-Speed Wi-Fi Landing Pages with Direct Service Shortcuts", ve "Streamline Post-Stay Feedback via 1-Click NPS & Review Prompts" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.