

Misafir Yolculuğu Haritalama Çalışma Şablonunu İndir — CX → Sales (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, misafir yolculuğunu 5 ana aşamada (farkındalık → araştırma → rezervasyon → konaklama → sonrası) haritalayıp her aşamadaki temas noktalarını, sorun noktalarını (pain point) ve satış fırsatlarını işaretlemenizi sağlar. Her temas noktasını bir KPI'ya bağlayarak kayıpları tespit eder ve upsell fırsatlarını sayısallaştırır.

Kim Kullanır?: GM, satış-pazarlama, call center/rezervasyon destek, CRM/otomasyon sorumluları ve ajans ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Envanter:** Tüm temas noktalarını (kanal, içerik ve ilgili ekip) listeleyin.
- Teşhis:** Mevcut sorunları ve potansiyel fırsatları veri kaynaklarıyla birlikte işaretleyin.
- İcra:** 90 günlük bir aksiyon planı (backlog) oluşturarak KPI hedeflerinizi belirleyin.

B) Template İçeriği (Worksheet)

1) Journey Aşamaları ve Temas Noktaları

Bkz. Görsel: Farkındalık, Araştırma, Rezervasyon, Konaklama ve Sonrası aşamaları için kanal, veri kaynağı ve KPI matrisi.

2) Segment Odaklı Kritik Temas Noktaları

- Resort Kritik Temas:** _____ (Örn: Aile aktivite takvimi, transfer detayları)
- City Kritik Temas:** _____ (Örn: Hızlı check-in, ulaşım/lokasyon kolaylığı)

3) 90 Günlük Aksiyon Planı (Sprint Takvimi)

- Sprint 1 (14 Gün):** _____ (En büyük kaybın olduğu alanın onarımı)
- Sprint 2 (14 Gün):** _____ (Hızlı kazanım sağlayacak "low-hanging fruit" iyileştirmesi)
- Sprint 3 (14 Gün):** _____ (En büyük upsell veya sadakat fırsatının aktifleştirilmesi)

4) KPI Hedef Alanı

- Araştırma → Rezervasyon Dönüşümü Hedefi:** _____
- FRT/SLA Hedefi (Chat/Call):** _____
- Yorum/Geri Bildirim Oranı Hedefi:** _____

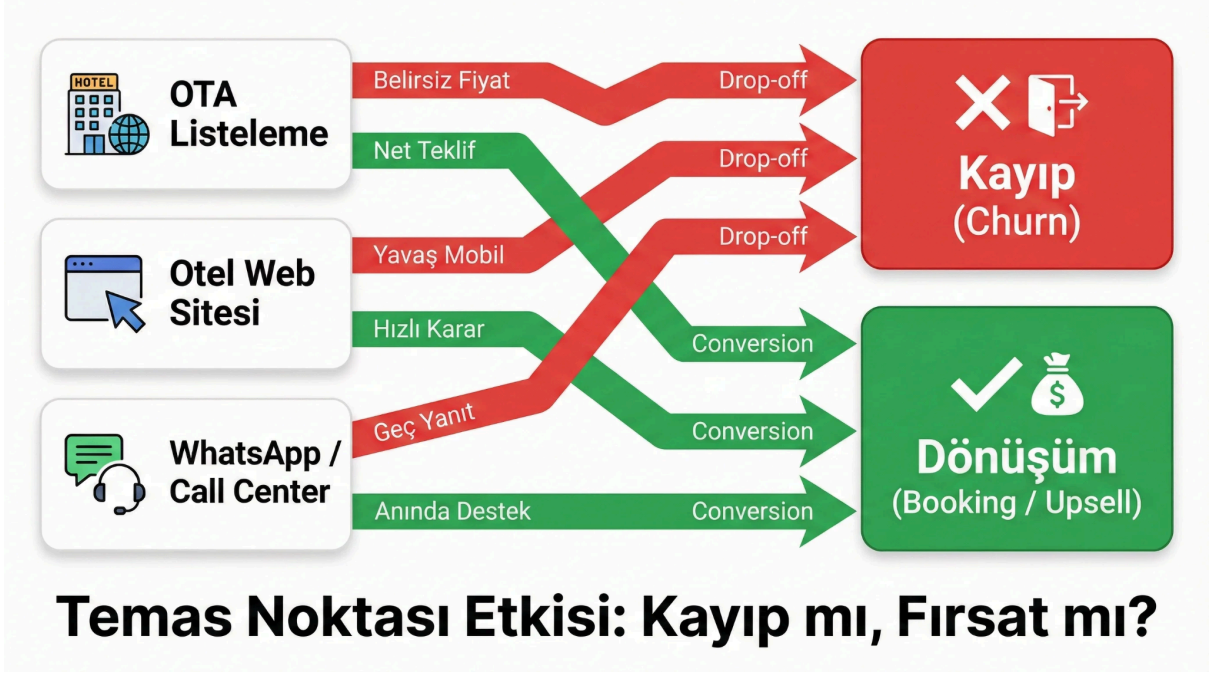
Kontrol Listesi

- 5 Yolculuk aşamasının tamamı analiz edildi mi?
- Her aşama için en az 3 kritik temas noktası listelendi mi?
- Sorun noktaları (PainPoint) ve Satış fırsatları (Opportunity) net olarak işaretlendi mi?

- [] Veri kaynakları ve ölçülecek KPI'lar tanımlandı mı?
- [] 90 Günlük somut bir sprint aksiyon planı çıkarıldı mı?

Deliverables

- **Çıktılar:** Görsel Journey Haritası, Temas Noktası Matrisi, CX Odaklı KPI Seti, 90 Günlük Sprint Backlog.



"Misafir yolculuğu aşamaları ve temas noktalarının görselleştirilmiş akış diyagramı."

Yolculuğu Çizmek İçin 10 Kritik Soru (Checklist)

- Misafir sizi ilk nerede görüyor?
- Araştırmada en çok hangi sayfa geziliyor?
- En sık sorulan 3 soru nedir?
- Rezervasyonda en çok nerede bırakıyor?
- WhatsApp/Chat ilk yanıt süresi kaç?
- Call Center close rate ölçülüyor mu?
- OTA komisyon etkisi görünüyor mu?
- Konaklamada en çok ne satılıyor?
- Yorum talebi otomatik mi?
- Tekrar satış tetikleyicisi var mı?

Haritayı Başlatmadan Önce Cevapla

"10 Soruluk CX denetimi ve hızlı çalışma çerçevesi kartı."

Operasyonel Tablo Özeti

Aşama	Temas Noktası	Veri Kaynağı	Pain Point	Opportunity	KPI
Farkındalık	Sosyal Medya Ads	Ads Manager	Düşük CTR	Video İçerik	Tıklama Oranı
Araştırma	Web Sitesi / Blog	GA4	Yavaş Hız	Kişiselleştirme	Hemen Çıkma Oranı
Rezervasyon	Motor / Chat	BE / Log	Karmaşık Ödeme	Paket Teklifi	CR (Dönüşüm)
Konaklama	Karşılama / Oda	CRM	Eksik Bilgi	Upsell/Oda Tipi	Misafir Memnuniyeti
Sonrası	Post-stay E-mail	Survey Tool	Yanıt Yok	Sadakat Programı	Yorum Oranı