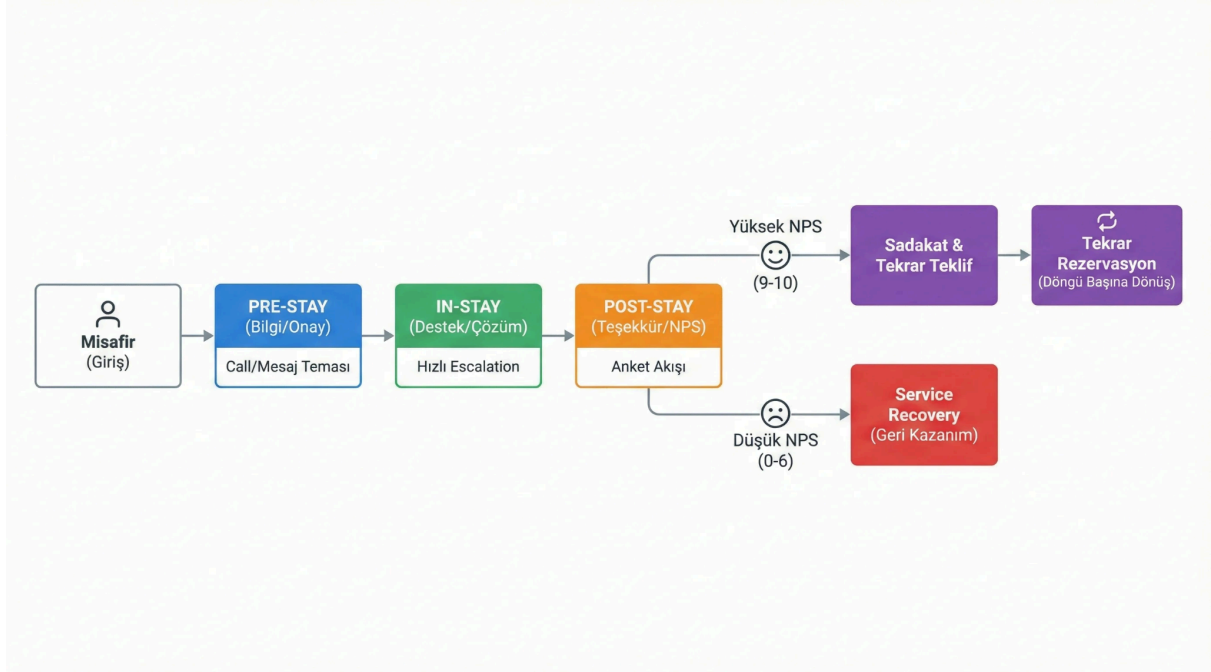


# Misafir Yolculuğu (Pre–In–Post) Çağrı & Mesaj Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, 4 dilli çağrı merkezinin konaklama öncesi (pre-stay), konaklama sırası (in-stay) ve konaklama sonrası (post-stay) tüm temaslarını tek bir yolculuk haritası (journey map) altında standardize etmek için tasarlanmıştır. Temas noktalarını, script hedeflerini ve KPI'ları faz bazında netleştirerek hem misafir memnuniyetini hem de tekrar rezervasyon (loyalty) fırsatlarını büyötmeyi hedefler.

**Kim Kullanır?:** Genel Müdürler (GM), Rezervasyon Liderleri, Çağrı Merkezi Yöneticileri, CX (Müşteri Deneyimi) ve İtibar Sorumluları ile Ajanslar.



“Pre, In ve Post-stay duraklarını ve kanal geçişlerini gösteren 16:9 formatlı geniş yolculuk haritası.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Temas Haritalama:** Otelinizin 3 fazlı tüm iletişim kanallarını (Call/WhatsApp/OTA/DM) bu şablona işleyerek dijital ve sesli durakları belirleyin.
- Script & Sorumluluk:** Her faz için 4 dildeki script hedeflerini, operasyonel sorumluları (owner) ve eskalasyon kurallarını tanımlayın.
- Pilot & Optimizasyon:** 30 günlük bir pilot uygulama ile KPI verilerini faz bazında toplayın ve haftalık periyotlarla akışı iyileştirin.

# Template (Şablon) Yolculuk Mimarisi

## A) Üç Temel Faz ve Hedefler

- **Pre-stay (Öncesi):** Özel istekleri toplama, onay mesajı iletimi ve GA4/CRM üzerinden "Beklenti Yönetimi".
- **In-stay (Sırası):** Destek ve şikâyet yönetimi (Örn: Duty Manager, 20 dk çözüm hedefi) ve uygun anlarda "Cross-sell" fırsatları.
- **Post-stay (Sonrası):** 48 saat içinde teşekkür mesajı, NPS (Net Promoter Score) ölçümü ve düşük puanlı misafirler için "Recovery" (Geri Kazanım) akışı.

## B) Uygulama Prensipleri (5 Altın Kural)

- **Faz Ayırımı:** Her fazın tek ve net bir amacı olmalı; konaklama sırasındaki bir şikâyet anında satış yapmaya çalışmak gibi fazları birbirine karıştırmayın.
- **Önce Çözüm:** In-stay fazında misafire bir teklif sunmadan önce mutlaka mevcut sorunu çözüme kavuşturun.
- **Ölçüm Odaklılık:** Post-stay sürecine doğrudan satışla değil, samimi bir teşekkür ve deneyim ölçümü (NPS) ile başlayın.
- **Veri Disiplini:** Pre/In/Post etiketlemesi (tagging) yapılmayan hiçbir temas raporlanamaz; CRM/PMS üzerinde bu alanları zorunlu kılın.
- **Pazara Özel Sıklık:** İletişim sıklığını pazarlara göre (Örn: DE vs. RU) esnetin ve misafiri spam mesajlarla boğmaktan kaçının.

## Deliverables

Journey Map & Temas Planı, 4 Dilli Script Hedefleri, NPS & Recovery Akış Şeması, Faz Bazlı KPI Rapor İskeleti.



“Her fazdaki kritik temas noktalarını özetleyen 1:1 formatlı checklist kartı.”

## Misafir Yolculuğu & NPS Performans Paneli



Pre-Stay Dönüşüm:  
**%15** (↑%3)



In-Stay Çözüm Süresi:  
**25dk** (Hedef: 30dk)



Post-Stay NPS Skoru:  
**68** (↑5 Puan)

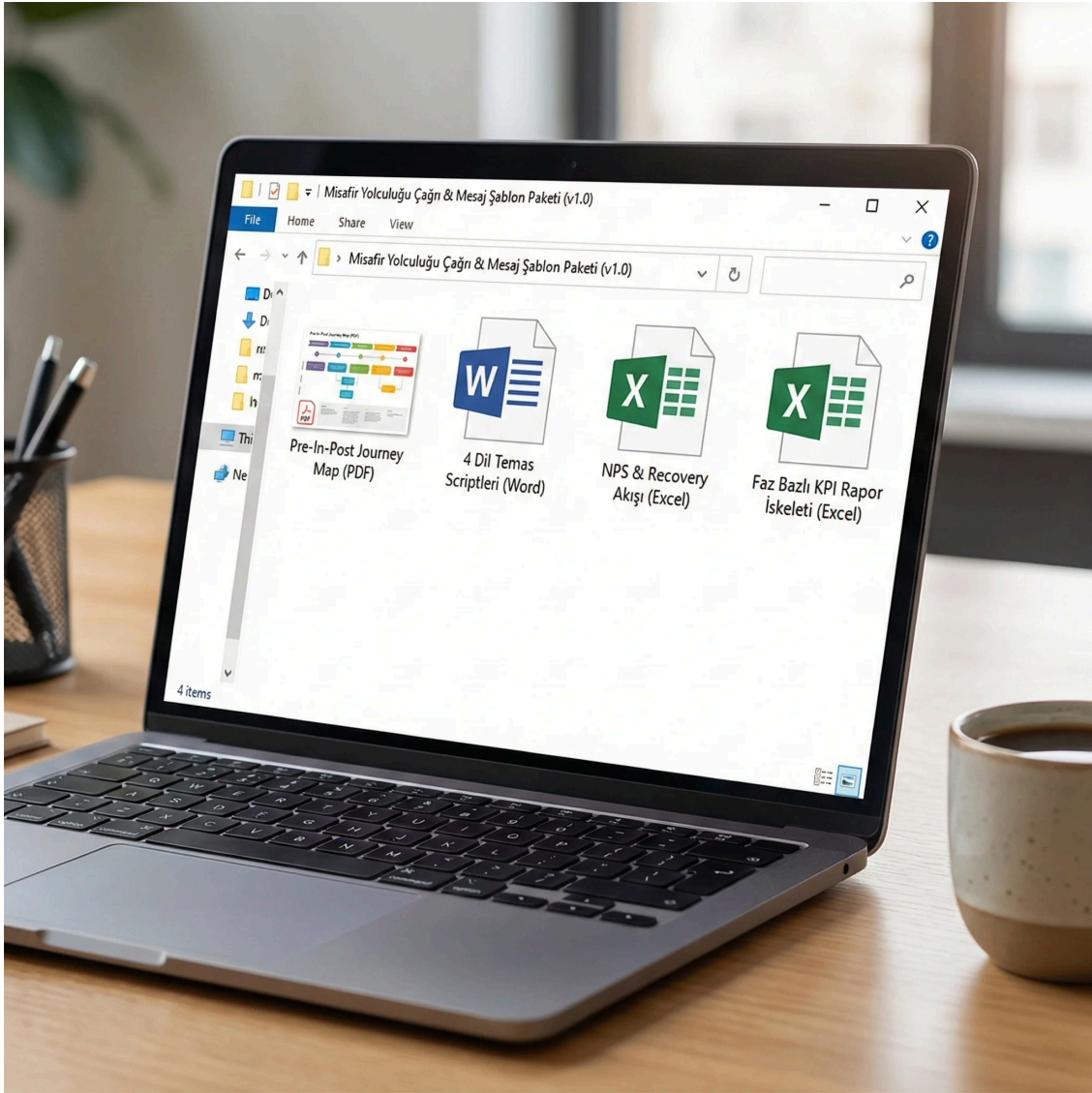


Tekrar Rezervasyon  
Oranı: **%22**  
(Trend: Pozitif)

### Aylık NPS Trendi



“NPS, CSAT ve tekrar rezervasyon (Repeat) oranlarını yansıtan 1:1 performans kartı.”



“Farklı fazlardaki örnek diyalogları ve çıktıları içeren 1:1 tanıtım kartı.”