

Otel Kullanıcı Yolculuğu Template'i — Journey Map Workshop (v1.0)

Asset Amaç: Bu template seti, otel ekiplerinin (pazarlama, satış, operasyon, çağrı merkezi) aynı masada 1 gün içinde kullanıcı yolculuğu haritası çıkarmasını kolaylaştırır. Persona, touchpoint ve web rezervasyon akışı adımlarını tek bir kanvasa taşır; her adımda duygu–ihtiyaç–engel–aksiyon üreterek uygulanabilir backlog oluşturur.

Kim Kullanır?: Otel Proje Sahibi + Departman Liderleri + Ajans / UX Danışmanı.

Nasıl Kullanılır?

- Personaları Tanımlayın:** Persona kartlarını eksiksiz doldurun (odaklanmayı korumak için maksimum 3 persona).
- Touchpoint Envanterini Çıkarın:** Tüm temas noktalarının tablosunu oluşturun (SEO / Ads / Sosyal / OTA / Call Center / PMS).
- Journey Kanvasını İşleyin:** Harita üzerindeki her adım için aksiyon ve sahiplik belirleyip bunları uygulanabilir bir backlog'a dönüştürün.

JOURNEY MAP TEMPLATE — Workshop & Müşteri Yolculuğu Seti

A) Boş Şablon Alanları (Doldurulabilir Kanvas İskeleti)

1. Persona Kartı (Maksimum 3 Persona)

- Persona Adı: _____
- Segment (Dreamer / Comparer / Ready-to-Book): _____
- Ana Hedef: _____
- Engel / Korku: _____
- Karar Kriteri: _____
- En Sık Kullandığı Kanal: _____

2. Touchpoint Envanteri (Temas Noktaları)

- SEO (Arama Motoru Mimarisi): _____
- Ads / SEM (Performans Pazarlama): _____
- Sosyal Medya & İçerik: _____
- OTA (Acenteler / Dış Kanallar): _____
- Call Center (Çağrı Merkezi / WhatsApp): _____
- PMS / CRM (Konaklama Öncesi & Sonrası): _____

3. Journey Kanvası (Adım Adım Yolculuk Akışı)

- Yolculuk Adımı: _____
- Kullanıcı Duygusu (His/Mod): _____

- **Temel İhtiyaç:** _____
- **Tespit Edilen Engel / Friction:** _____
- **Üretilen Aksiyon:** _____
- **Aksiyon Sorumlusu (Owner):** _____
- **Ölçüm KPI'si:** _____

B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **Persona Disiplini:** Çalışmaya **2–3 persona** ile başlayın; süreci karmaşıktırıp haritayı gereksiz yere şişirmeyin.
2. **Engelden Aksiyona:** Her adımda somut bir "engel/friction" tanımlamadan doğrudan aksiyon üretmeye geçmeyin.
3. **Açık ve Ölçülebilir İfadeler:** Üretilen tüm aksiyonlar tek cümle, net ve ölçülebilir nitelikte olmalıdır.
4. **Sahiplik Zorunluluğu:** Belirli bir sorumlusu (owner) atanmayan aksiyonlar yok sayılır ve backlog'a alınmaz.
5. **Metrik Bağlantısı:** KPI'sız aksiyonlar "hissedilen iyileştirme" seviyesinde kalır; her adıma mutlaka sayısal bir metrik ekleyin.

C) Uygulama Örneği (Belek Aile Senaryosu)

Belek Resort Journey Örneği:

- **Persona:** Belek Aile (*Comparer / Karşılaştırmacı*)
- **Yolculuk Adımı:** Oda & Paket Karşılaştırma
- **Engel:** Board farkları ve pansiyon tipleri anlaşılmıyor
- **Aksiyon:** AI / HB kartlarını standartlaştır + İptal özetini ilk bakışta görünür yap
- **KPI:** Paket seçimi ekranından rezervasyon adımına geçiş oranı

D) Hızlı Kontrol Listesi (QA Checklist)

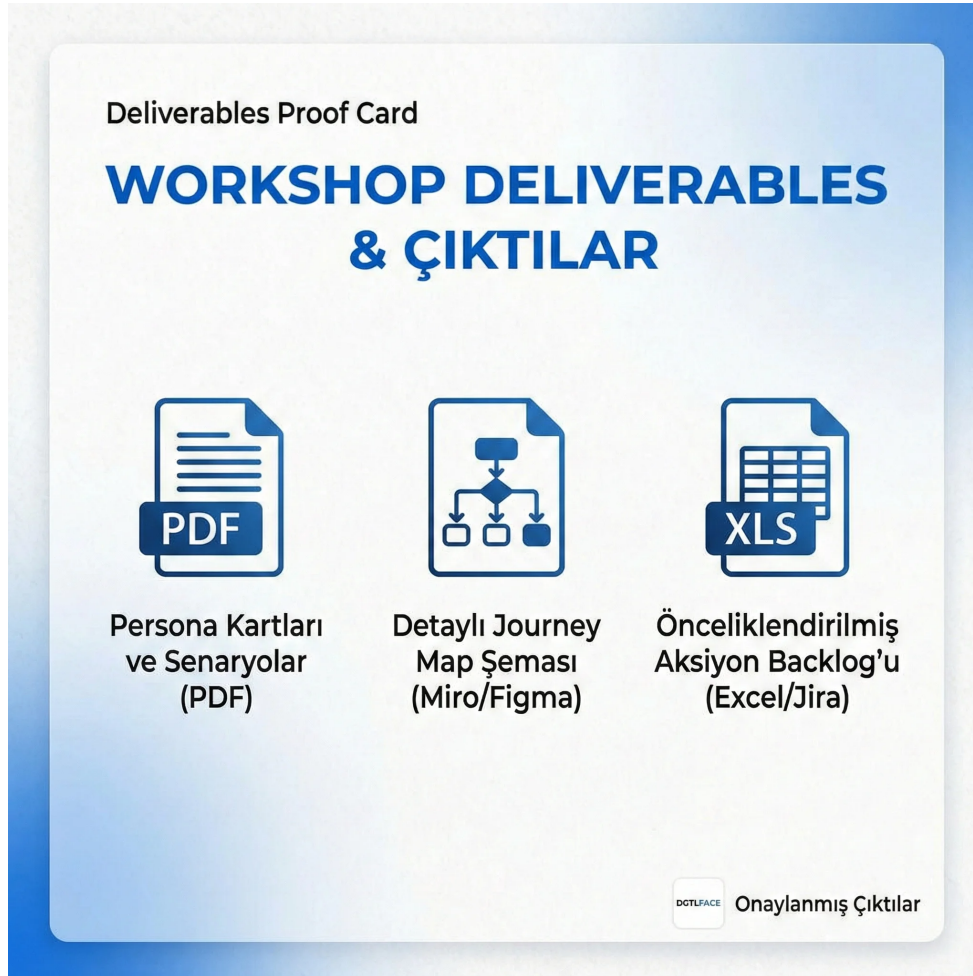
- [] **Sınırlı Persona:** Persona sayısı 3 veya altında tutuldu mu?
- [] **Tam Kapsamlı Touchpoint:** Temas noktalarına OTA ve Call Center / Çağrı Merkezi dâhil edildi mi?
- [] **Eksiksiz Yolculuk Analizi:** Her yolculuk adımı için Duygu–İhtiyaç–Engel üçlüsü eksiksiz yazıldı mı?
- [] **Sorumlu ve KPI Ataması:** Üretilen her aksiyonun net bir sahibi (sorumlusu) ve ölçülebilir KPI'sı var mı?

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Journey Map Şeması Dokümanı
- Persona Kartları Seti
- Touchpoint Envanter Tablosu
- Aksiyon & İyileştirme Backlog'u

[Diagram]

1920x1080px (16:9) geniş formatında, otel müşteri yolculuğu haritalama workshop UX diyagramı. Koyu karbon gri zemin üzerinde; sol tarafta persona kartları ve touchpoint matrisi, merkezde yatay zaman ekseninde ilerleyen yolculuk adımları (Farkındalık, Araştırma, Karşılaştırma, Rezervasyon, Konaklama). Her adımın altında duygu durum eğrisi, tespit edilen engeller ve doğrudan aksiyon backlog'una bağlanan sorumluluk okları görselleştiriliyor.



[Proof Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, Journey Map Workshop çıktılarını özetleyen Deliverables Proof Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; persona simgesi, touchpoint matris ikonu, aksiyon backlog rozeti ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Complete 1-Day Workshop Canvas with Max 3 Personas", "Map Touchpoints Across Organic, Paid, OTA & Call Center", "Derive Measured Actions from Identified User Frictions", ve "Assign Single Ownership & Clear KPI to Every Backlog Item" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir proof-card formatında sergileniyor.