

# Pre-Arrival E-posta & Mesaj Şablon Setini İndir — Rezervasyon Yönetimi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu set; misafir gelmeden önce güveni artırmak için onay e-postası, bilgi mesajı, hafif up-sell teklifi ve varış günü hatırlatmasını tek bir standartta sunar. İptal (no-show) riskini azaltmayı, varış günü resepsiyonda oluşabilecek sürtünmeyi düşürmeyi ve ek gelir fırsatlarını misafiri yormadan (spam etkisi yaratmadan) değerlendirmeyi amaçlar.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon ekibi, çağrı merkezi, mesajlaşma (WP/GuestApp) yönetimi ve ön büro ekipleri.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kanal Seçimi:** Misafirin tercih ettiği kanalı (WhatsApp/SMS/E-posta) belirleyin ve tüm süreci tutarlılık adına o kanaldan yürütün.
- Zamanlama:** Mesajları belirlenen zaman çizelgesine (D0, D-3, D-2, D0) göre otomatik veya manuel olarak tetikleyin.
- Entegrasyon:** Misafirden gelen yanıtları ve varış saati güncellemelerini anında PMS kaydına işleyerek ilgili departmanlara (HK, Transfer vb.) bildirin.

## TEMPLATE SETİ — Misafir İletişim Akışı

### 1) Onay E-postası (D0 / Rezervasyon Anında)

**Konu:** Rezervasyon Onayı: {Giriş Tarihi} – {Otel Adı} | Ref: {RezNo}

**İçerik:** "Merhaba {Ad}, rezervasyonunuz onaylandı. Ref: {RezNo}.

**Giriş/Çıkış:** {Tarih} / {Tarih} | **Kişi:** {x} | **Oda:** {Tip}

**Check-in/Out:** {Saat} / {Saat}

**İptal Koşulu:** {Kısa Özet}

**Adres:** {Adres}

**Özel Talepleriniz:** {Madde Madde} (Doğruysa 'Evet' yazmanız yeterlidir.)

Herhangi bir sorunuzda bu e-postayı yanıtlayabilirsiniz."

### 2) Bilgi Mesajı (D-3 / D-2)

"{Ad}, varışınız için kısa bir bilgi: Check-in saatimiz {Saat}. Konumumuz: {Link}. Özel talebiniz {X} sisteme işlenmiştir. Tahmini varış saatinizi bizimle paylaşabilir misiniz?"

### 3) Hafif Up-sell Mesajı (D-2)

"{Ad}, konaklamanızı daha konforlu hale getirmek için size özel {Transfer/Upgrade/SPA} seçeneği sunabiliriz. İlgilenirseniz 'Evet' yazın detayları paylaşalım, istemezseniz 'Hayır' yazmanız yeterlidir."

### 4) Varış Günü Hatırlatma (D0)

"Hoş geldiniz {Ad}! Check-in işlemlerinizi için sizi {Saat} itibarıyla bekliyoruz. Resepsiyon iletişim: {Kanal}. Gecikme durumunda buradan bize yazabilirsiniz."

## TEMPLATE 5 — İç Kullanım Güncelleme Notu

Alan	Bilgi / Seçim
Güncelleme Tipi	( ) Uçuş ( ) Varış Saati ( ) Transfer
Yeni Bilgi	_____
Kaynak	( ) Misafir ( ) Acente ( ) OTA Mesajı
Bilgilendirilecek Birim	[FO] [HK] [Transfer] [F&B]

## Kontrol Listesi

- Onay maili rezervasyonun düştüğü gün (D0) referans numarasıyla gönderildi.
- D-3/D-2 bilgi mesajı ile varış saati teyidi istendi.
- D-2 up-sell mesajı "tek ve net bir teklif" olarak iletildi.
- Varış günü (D0) karşılama ve iletişim hatırlatması yapıldı.
- Misafir yanıtları PMS'e işlendi ve operasyonel birimlere handover yapıldı.

## Deliverables



- Deliverables:** Onay/Bilgi/Up-sell/Hatırlatma Şablonları, İç Kullanım Güncelleme Formu.

# 24-72 Saat Öncesi İçin 3 Kritik Mesaj Fikri

## **i** BİLGİ MESAJI (D-3/D-2)

 Check-in saati,  konum,  ulaşım ve  iletişim kanalı.

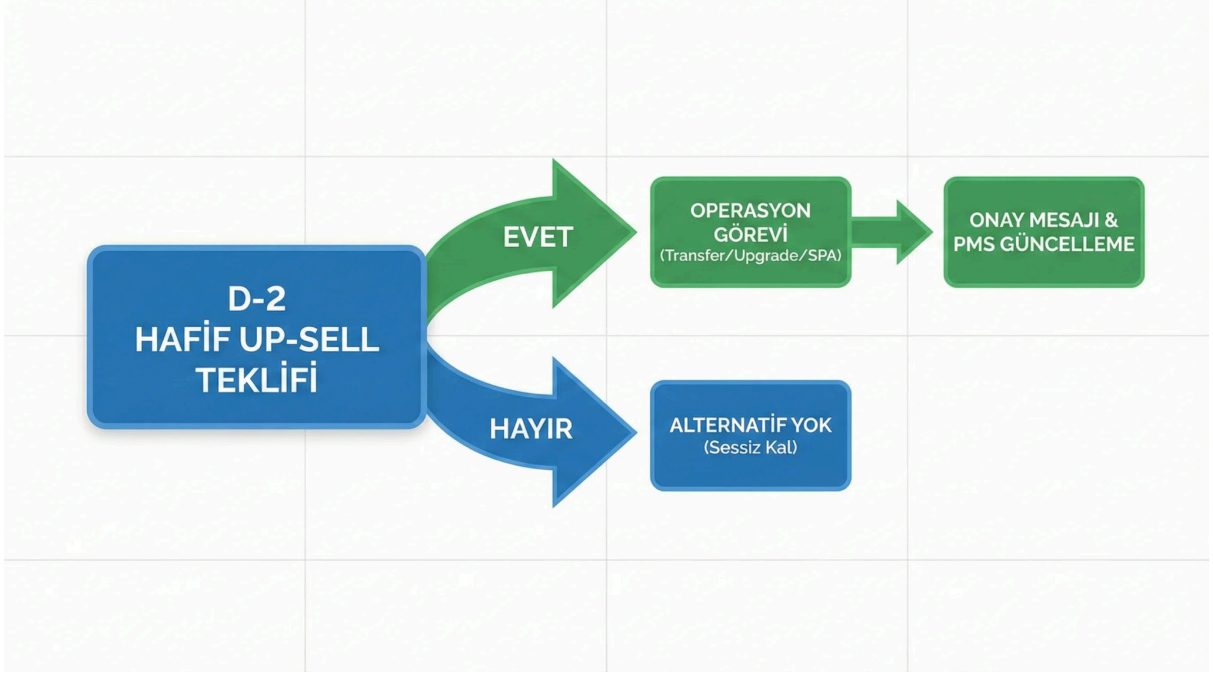
## **✓** TEYİT MESAJI (D-2/D-1)

-  • Varış saatinizi doğrulayabilir miyiz?
-  • Özel isteğiniz doğru mu?

## **📁** TEKLİF MESAJI (D-2)

-  • Transfer/upgrade/spa (tek teklif) + kolay yanıt (Evet/Hayır).

"Rezervasyon anından varış gününe kadar olan mesajlaşma döngüsü ve zaman çizelgesi özet kartı."



"Misafir varış öncesi (Pre-stay) iletişim ve dinamik up-sell akışını gösteren operasyonel diyagram."