

Pre-Stay/Post-Stay Mesaj Şablonları (v1.0)

Asset Amacı: Bu mini rehber, rezervasyon hattı için giriş öncesi ve çıkış sonrası iletişimini "tek aksiyon + kısa + sıcak" standardında yapılandırır. Amacı; misafirdeki belirsizliği gidermek, doğru tonda upsell (ek hizmet satışı) fırsatları sunmak ve çıkış sonrası NPS/yorum süreçlerini kolaylaştırarak sadakat döngüsünü KVKK uyumlu şekilde başlatmaktır.

Kim Kullanır?: Rezervasyon Hattı Temsilcileri, Guest Relations (Misafir İlişkileri) ve CRM/Raporlama Sorumluları.

Pre-Stay & Post-Stay Mesaj Timeline Tablosu

DÖNEM	ZAMANLAMA	MESAJ TİPİ & İÇERİK (Özet)
Pre-Stay	Rezervasyon Anı	Özet + Koşullar + Kanal Tercihi
Pre-Stay	Son 48 Saat	Check-in Bilgisi + Hatırlatma (+Opsiyonel Upsell)
Post-Stay	Çıkış Günü/Ertesi	Teşekkür + Tek Soruluk NPS/Anket
Post-Stay	NPS Sonrası	Yorum Daveti (Yüksek Puan) / Çözüm Araması (Düşük Puan)

Kısa, zamanlı ve tek aksiyonlu mesajlar.

“Misafir yolculuğunun dijital duraklarını ve mesaj zamanlamasını gösteren 4:3 formatlı timeline tablosu.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **İzin Yönetimi:** Kanal tercihini ve pazarlama iznini (Opt-in) CRM sisteminde zorunlu alan haline getirerek yasal zemini sağlamlaştırın.
2. **Zamanlı Tetikleme:** Belirlenen timeline (zaman çizelgesi) üzerindeki mesajları, otomasyon araçları veya manuel hatırlatıcılarla doğru zamanda gönderin.
3. **İyileştirme:** NPS ve yorum verilerini analiz ederek mesaj metinlerini A/B testleri ile sürekli optimize edin.

Mini Rehber İçerik Planı (5 Bölüm)

- **Bölüm 1: İletişim Timeline'ı:** Rezervasyon anından check-out sonrası 7. güne kadar olan kritik temas noktaları.
- **Bölüm 2: Hazır Mesaj Şablonları:** WhatsApp, SMS ve E-posta için optimize edilmiş "Hoş Geldiniz" ve "Yolculuk Öncesi Hatırlatma" metinleri.
- **Bölüm 3: Upsell Mesajları:** "Size özel transfer" veya "Oda upgrade" gibi fırsatları misafiri darlamadan sunan opsiyon dili.
- **Bölüm 4: NPS & Review Akışı:** Deneyim puanlama ve Google/Tripadvisor yorumlarına yönlendirme stratejisi.
- **Bölüm 5: İzinler & KVKK:** Tercih yönetimi ve veri güvenliği için hızlı uygulama kuralları.

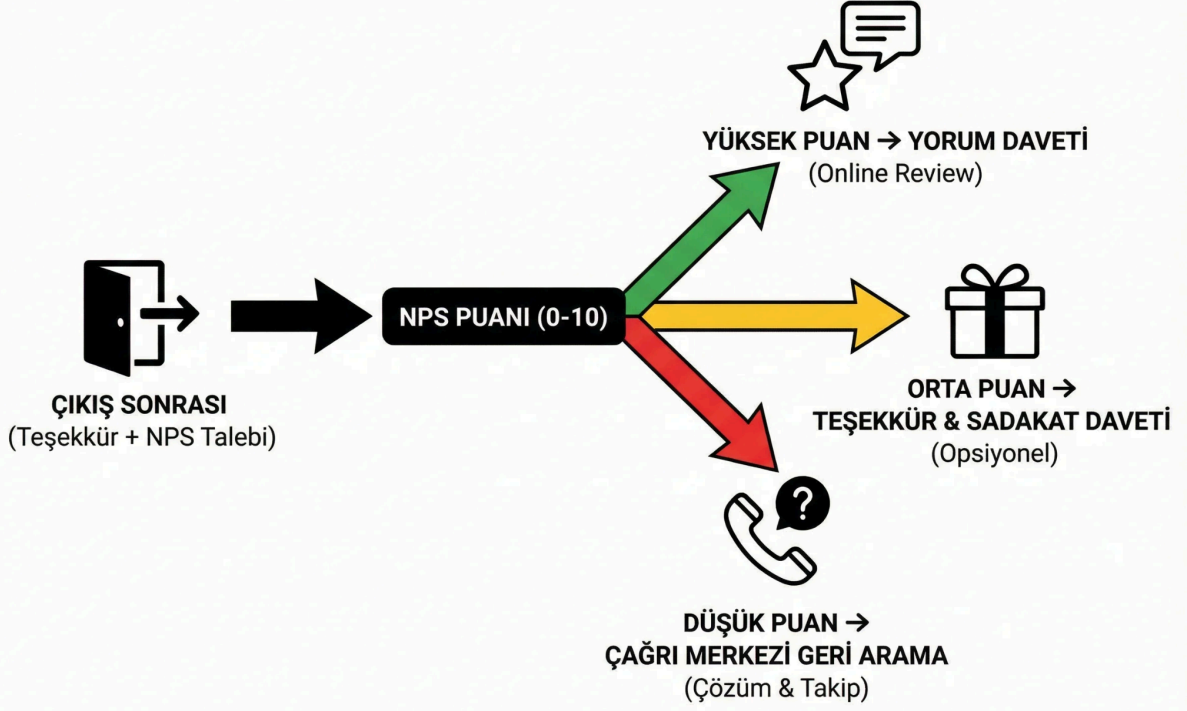
Mesajlaşma "Altın Kuralları"

- [] Her mesajda sadece **tek bir net aksiyon** (CTA) hedefle.
- [] Gereksiz detaydan kaçın; mesajı 2-3 cümlede tut.
- [] Marka tonuna uygun emojilerle samimiyet dozunu ayarla.
- [] KVKK uyarınca "listeden çıkış" opsiyonunu her zaman erişilebilir kıl.

Deliverables

Pre/Post-Stay Mesaj Kütüphanesi, İletişim Timeline Şeması, NPS Takip Formu, KVKK Onay Metni Şablonu.

NPS & Yorum Akışı Diyagramı



“Misafirin deneyimini puanlamasından online yoruma yönlenmesine kadar olan 4:3 NPS ve yorum akış şeması.”



“Hazır mesaj paketinin içeriğini ve uygulama kolaylığını yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”