

Rezervasyon Funnel & Mesaj Şablonları (v1.0)

Asset Amacı: Rezervasyon terki durumları için adım bazlı segmentleri (tarih, oda, bilgi, ödeme) standartlaştırır ve her segmente uygun zaman aralıklı (24s/3g/7g) mesaj ve CTA stratejilerini belirler. Amacı, genel pazarlama yerine dönüşüm kurtarma (conversion recovery) odaklı bir yapıyı hızla devreye alarak çağrı merkezi ve raporlama ekipleriyle ortak bir çalışma dili kurmaktır.

Kim Kullanır?: Otel e-ticaret/revenue yöneticileri, dijital pazarlama uzmanları ve PPC ajans yöneticileri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segmentasyon:** Terk adımlarınızı (tarih/oda/bilgi/ödeme) verilerinizden doğrularak segmentleri oluşturun.
- Mesaj Uyarılama:** Şablon metinlerini segmente göre uyarlayıp 24s/3g/7g zamanlamasıyla yayına alın.
- İzleme:** 14 günlük KPI takibiyle kazanan mesajı ölçeklendirin, düşük performanslı olanı revize edin.

B) TEMPLATE — Rezervasyon Kurtarma Paketi

1) Segment Tanım Şablonu

- **Segment Adı:** _____ (Date / Room / Details / Payment Abandon)
- **Zaman Penceresi:** _____ (0–24s / 1–3g / 4–7g)
- **Tetikleyici Event:** _____
- **Hariç Tutma:** (Örn: Rezervasyon tamamlayanlar) _____
- **Landing URL:** (Terk edilen adıma en kısa yol) _____
- **Ana KPI:** (Recovery oranı, tamamlanan rezervasyon, CPA) _____

2) Mesaj & Teklif Taslağı

- **Tek Vaat (Value):** (Şeffaf koşul / Destek / Oda faydası) _____
- **CTA:** (Tamamla / Destek Al / Teklif İste) _____
- **Güven Unsuru:** (İptal netliği / Güvenli ödeme / İletişim) _____

3) Zaman Bazlı Mesaj Örnekleri

- **24 Saat:** “Niyeti hatırlat + Tek vaat → CTA”
- **3 Gün:** “Risk azalt (iptal güvencesi vb.) + Net koşul → CTA”
- **7 Gün:** “Son hatırlatma + Alternatif kanal/destek CTA”

Kurtarma Stratejisi İçin 5 Kural

1. **Adım Bazlı Yaklaşım:** Herkese aynı mesajı göndermek yerine, kullanıcının terk ettiği spesifik adıma (ödeme vs.) göre segment kurun.
2. **Mesaj Netliği:** Her iletişimde "tek vaat + tek CTA" kuralına sadık kalın, kafa karışıklığını önleyin.
3. **Destek Odaklılık:** Özellikle ödeme ve form terklerinde doğrudan satış yerine "Destek al" butonunu mutlaka test edin.
4. **Kısa Yol:** Kullanıcıyı tıkladığında ana sayfaya değil, rezervasyon sürecinde kaldığı en ileri noktaya yönlendirin.
5. **KVKK Uyumu:** Kişisel verileri taşımadan ölçüm yapın ve izin yönetimini titizlikle uygulayın.

ADIM BAZLI MESAJ & CTA KONTROLÜ

TARİH TERK

- ☒ Uygunluk Kontrolü CTA
- ☒ Netlik Mesajı

ODA TERK

- ☒ Tek Oda Faydası
- ☒ Odayı İncele CTA

FORM TERK

- ☒ Sürtünme Azaltma
- ☒ Tamamla / Destek AI CTA

ÖDEME TERK

- ☒ Güven & Koşul Netliği
- ☒ Destek AI / Teklif İste CTA

HAZIR!

Kontrol Listesi & Deliverables

- ☐ 4 temel terk segmenti (tarih/oda/bilgi/ödeme) tanımlandı.
- ☐ 24s/3g/7g otomasyon veya manuel gönderim planı kuruldu.
- ☐ Ödeme terkleri için "Call Center" veya "Destek" entegrasyonu planlandı.
- ☐ KVKK/Privacy ölçüm notları ve izin kontrolleri uygulandı.

Teslimat Seti: Segment Tanım Seti, Mesaj/CTA Metin Şablonları, KPI Takip Çerçevesi ve 14 Günlük Sprint Planı.