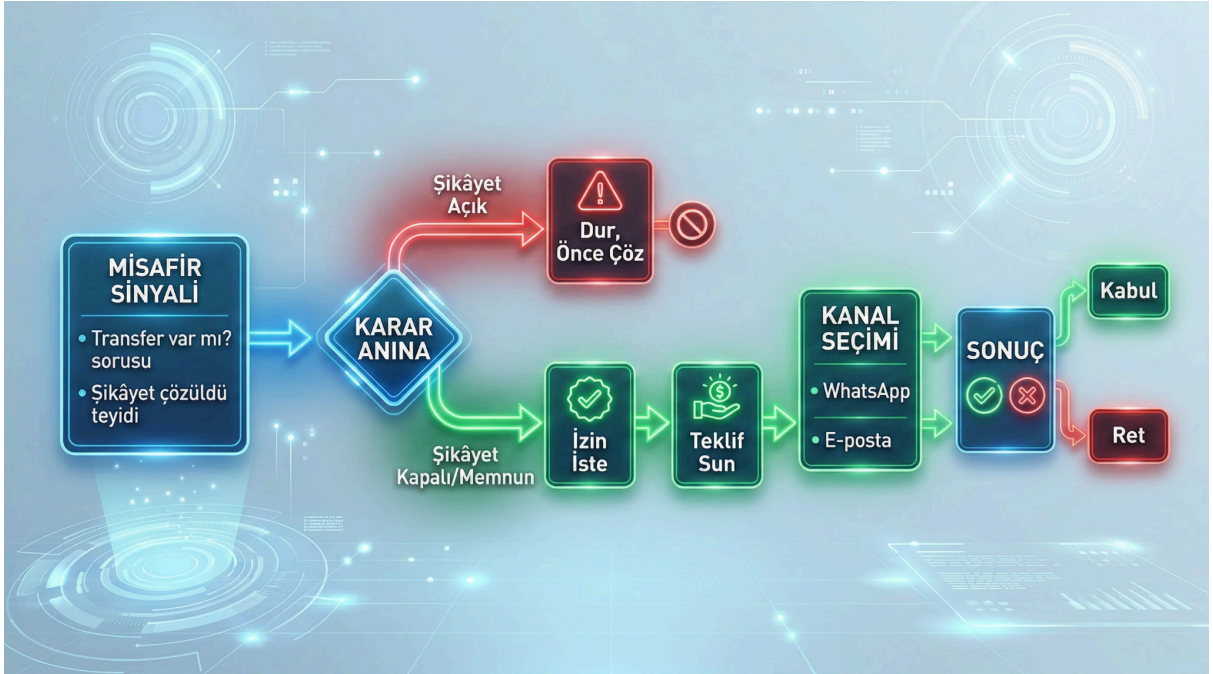


# Satış Sonrası Upsell Senaryo & Metin Şablonları (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon seti; konaklama öncesi (pre-stay), konaklama sırası (in-stay) ve konaklama sonrası (post-stay) temas noktaları için senaryo bazlı upsell/cross-sell metinleri sunar. "Önce çözüm, sonra teklif" prensibiyle misafir deneyimini bozmadan transfer, oda upgrade, SPA veya sadakat programı gibi değer önerilerini iletmeyi hedefler.

**Kim Kullanır?:** CRM ve Satış-Pazarlama Ekpleri, Revenue/Rezervasyon Grubu ve Satış Sonrası Destek Ekpleri.



“Misafirin yolculuğu boyunca (pre/in/post) en yüksek dönüşüm getiren zamanlamaları ve kanal tercihlerini gösteren temas noktası diyagramı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sinyal Takibi:** Misafirin temas noktasını ve tetikleyici sinyalini (Ör: "Transfer var mı?" veya "SPA nerede?") doğrulayın.
- İzinli İletişim:** Mesaja mutlaka bir "izin cümlesi" ile başlayın; karmaşıklığı önlemek için tek mesajda tek bir teklif ve net bir CTA (Eylem Çağrısı) sunun.
- Optimizasyon:** Dönüşüm oranlarını ve opt-out (iletişimden ayrılma) sinyallerini izleyerek metin frekansını ve segmentasyonu güncelleyin.

## Senaryo Bazlı Teklif Metinleri

### 1) Pre-stay (Operasyonel Kolaylık)

- **WhatsApp (Hızlı):** "Uygunsa bir seçenek paylaşabilirim: Havalimanı transferi için size özel seçeneklerimizi iletmemi ister misiniz?".
- **E-posta (Detaylı):** "Dilerseniz konaklamanızı daha konforlu hale getirecek oda upgrade seçeneklerini sizin için netleştirebilirim. Uygunluk bilgisini iletelim mi?".

### 2) In-stay (Anlık Konfor)

- **WhatsApp/Çağrı:** "Bugün SPA/Restoran için uygun saatlerimiz var. Size özel 2 alternatif paylaşmamı ister misiniz?".

### 3) Post-stay (Sadakat & Tekrar Rezervasyon)

- **Yumuşak Geçiş:** "Sizi tekrar ağırlamak bir keyifti. Uygun olduğunuz bir sonraki dönem için size özel seçenekler ve sadakat avantajları hazırlayabiliriz. Detay ister misiniz?".

## Kritik Kontrol Listesi: Yap/Yapma

- **✗ Şikâyet Açıkken Teklif Yok:** Misafirin sorunu tamamen çözülmeyen ve "çözüldü" teyidi alınmadan asla satış teklifi yapmayın.
- **✗ İzin Almadan Teklif Yok:** "Size bir seçenek sunabilir miyim?" gibi bir onay almadan direkt satışa geçmeyin.
- **✓ Tek Hedef:** Mesajı bulandırmamak adına aynı anda hem SPA hem transfer satmaya çalışmayın.
- **● Geri Çekilme:** Misafir ilgisizse veya rahatsızlık sinyali (opt-out) veriyorsa teklif akışını derhal durdurun.

## Deliverables

Zamanlama & Tetikleyici Matrisi, Segment Bazlı Mesaj Kütüphanesi, Dönüşüm Takip Paneli.



“Hangi aşamada hangi kelimelerin kullanılacağını gösteren, senaryo bazlı upsell mesaj şablonları kartı.”