

Sosyal Medya Playbook & Onboarding Doküman Şablonu — Playbook Kit (v1.0)

Asset Amacı: Bu doküman şablonu, sosyal medya stratejisi, stil/ton, SOP'lar, kriz protokolü ve raporlama ritmini tek bir playbook altında toplamanız için hazırlanmıştır. Yeni ekip üyeleri ve ajanslar, ilk 30 gün onboarding checklist'iyle hızlıca sisteme dahil olur. Versiyonlama ve değişiklik log'u bölümüyle dokümanın güncel kalmasını sağlar.

Kim Kullanır?: Ajanslar ve orta/büyük ölçekli otel, turizm ve B2B markaların sosyal medya ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- İçindekiler şablonunu kopyalayın ve kendi kanal/rol yapınıza göre özelleştirerek uyarlayın.
- SOP (Standart Operasyon Prosedürleri) ve kriz bölümlerini mevcut operasyonel dinamiklerinize göre doldurun.
- Onboarding checklist'iyle yeni ekip üyesini veya ajansı ilk 30 günde uygulamalı şekilde adım adım ilerletin.

MINI GUIDE – Playbook + Onboarding Framework (Boş Şablon)

1) Playbook Temelleri (Strateji Özeti)

- Stratejik Odak:** Markanın genel iletişim amacı, hedef kitle tanımları ve kullanıcı persona özetleri.
- Metrik Yönetimi:** Temel KPI seti (Marka farkındalığı / Etkileşim oranları / Web trafiği / Lead dönüşümü).
- Kanal Haritası:** Hangi platformda, hangi rol ve hedefle yer alındığının net matrisi.
- Hızlı Kazanım (Hızlı Başlangıç İçin 10 Altın Madde):**
 - Stratejik hedefi tek bir net cümleyle yaz.
 - Dönem için en kritik ana KPI'ı seç.
 - Her sosyal kanalın operasyonel rolünü netleştir.
 - Haftalık operasyon (ops) ritmini kesin olarak belirle.
 - Ajans ve marka arasında net bir onay SLA süresi koy.
 - Acil durumlar için kriz eskalasyon hattını tanımla.
 - Tasarım ve video ekipleri için ortak bir template kütüphanesi oluştur.
 - Dönemsel rapor formatını ve şablonunu standardize et.
 - Geçmiş hatalardan ders çıkarmak için bir öğrenim log'u (kayıd) aç.
 - Dökümanın takibi için güncel versiyon tarihi ve revizyon numarasını ekle.

2) Stil & Ton Bölümü

- Görsel Standartlar:** Güncel kurumsal style guide ve kreatif asset klasör bağlantıları (linkleri).
- Verbal Strateji (Ses Tonu):** Marka karakterini tanımlayan 3 ana sıfat ve somut Do / Don't matrisi.
- Metin Filtreleri:** Ortak CTA (Aksiyona çağrı) sözlüğü ve içeriklerde asla yer almaması gereken yasaklı dil listesi.
- Sık Yapılan 3 Kritik Hata + Çözüm Önerisi:**

- *Hata*: Kanallar veya uzmanlar arasında farklı ses tonlarının kullanılması → *Çözüm*: Örnek senaryoları içeren rehber cümle setinin tanımlanması.
- *Hata*: Hazır şablonların ve kurumsal kreatif varlıkların kaybolması → *Çözüm*: Ekiplerin erişebileceği tek bir merkezi template kütüphanesinin kurulması.
- *Hata*: Dönemsel kampanyalarda marka kimliğine uymayan agresif/ısrarcı dil kullanımı → *Çözüm*: İletişim ton sınırlarının ve kırmızı çizgilerin dökümanite edilmesi.

3) SOP: İçerik Üretim → Onay → Yayın Akışı

- **Üretim Standardı**: Kreatif ve metin ekiplerine verilecek brief şablonundaki doldurulması zorunlu alanlar.
- **Onay Protokolü**: Maksimum revizyon limiti ile sınırlandırılmış, 2 aşamalı net onay mekanizması.
- **Zaman Yönetimi**: Yayın takviminin güncellenme sıklığı, paylaşım planlaması ve görev sahipliği matrisi.
- **Haftalık Ops Ritmi**: Süreç aksamalarını önleyecek haftalık operasyon toplantısı ajandası ve başlıkları.

4) Community + Kriz Protokolü

- **Topluluk Yönetimi**: Gelen yorum ve mesajlar için markanın tonuna uygun DM/yorum hazır yanıt şablonları.
- **Eskalasyon Protokolü**: Olası kriz anlarında kimin, ne zaman ve hangi kanaldan bilgilendirileceğini gösteren iletişim hattı.
- **Reaksiyon Kriterleri**: Sosyal medyada reklamların veya içerik akışının ne zaman durdurulacağını, ne zaman resmi yanıt verileceğini belirleyen “Durdur/Yanıtla” filtreleri.
- **Post-Mortem**: Kriz sonrasında hataların incelendiği ve geleceğe yönelik derslerin toplandığı kurumsal öğrenim havuzu.

5) Onboarding: İlk 30 Gün Planı (Uygulamalı Adaptasyon)

- **Gün 1–7 (Tanıma & Erişim)**: Panel ve araç erişimlerinin verilmesi, strateji dokümanlarının incelenmesi, ton ve stil kurallarının hazmedilmesi.
- **Hafta 2 (İlk Denemeler)**: Uygulamalı üretim fazı; 5 adet içerik brief'i, 5 adet caption (metin) yazımı ve 1 adet Reels kurgu taslağının hazırlanması.
- **Hafta 3 (Canlı Operasyon)**: 1 haftalık tam yayın akışının yönetilmesi ve topluluk yönetimi (yanıt SOP'ları) sürecine aktif katılım sağlanması.
- **Hafta 4 (Raporlama & Kapanış)**: Mini bir performans raporunun hazırlanması, iç ekip toplantısında sunulması ve gelecek ay için 3 net aksiyon maddesinin çıkarılması.

Stratejik CTA & Next Step

📌 Bu playbook dökümanını markanız, in-house ekibiniz ve ajansınız için “**tek kaynak gerçek**” (**single source of truth**) ilan edin. Doküman üzerindeki her değişikliği versiyon loguna işleyerek güncelliği resmi olarak başlatın.

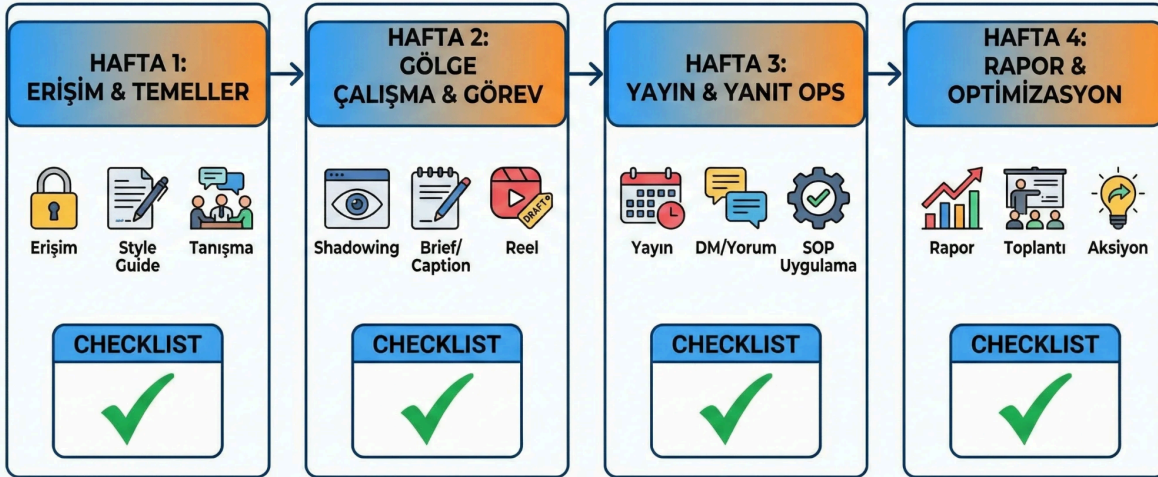
İLK 30 GÜN ONBOARDING CHECKLIST'İ

- ✓ Erişimler ve araçlar tanımlandı
- ✓ Style guide ve ton anlaşıldı
- ✓ İlk brief ve içerik setleri üretildi
- ✓ 1 haftalık yayın ve yanıt ops yürütüldü
- ✓ Kriz protokolü ve eskalasyon öğrenildi
- ✓ İlk mini rapor sunuldu ve onaylandı

[Checklist Card] — İlk 30 Gün Onboarding Checklist Kartı

Yeni işe başlayan sosyal medya uzmanlarının veya markayı devralan yeni ajans ekiplerinin ilk 4 hafta boyunca gün gün hangi eğitimlerden geçip hangi çıktıları (brief, caption, rapor) teslim etmesi gerektiğini gösteren, masaya asılabilecek kompakt onboarding kontrol kartı tasarımı

YENİ EKİP ONBOARDING AKIŞI (İLK 30 GÜN)



[Diagram] — Onboarding Adım Akışı Diyagramı

Erişim tanımlamalarından başlayarak pratik üretime, canlı operasyon yönetiminden stratejik rapor sunumuna kadar uzanan 30 günlük yetkinlik ve sisteme entegrasyon sürecini gösteren kurumsal görsel akış şeması