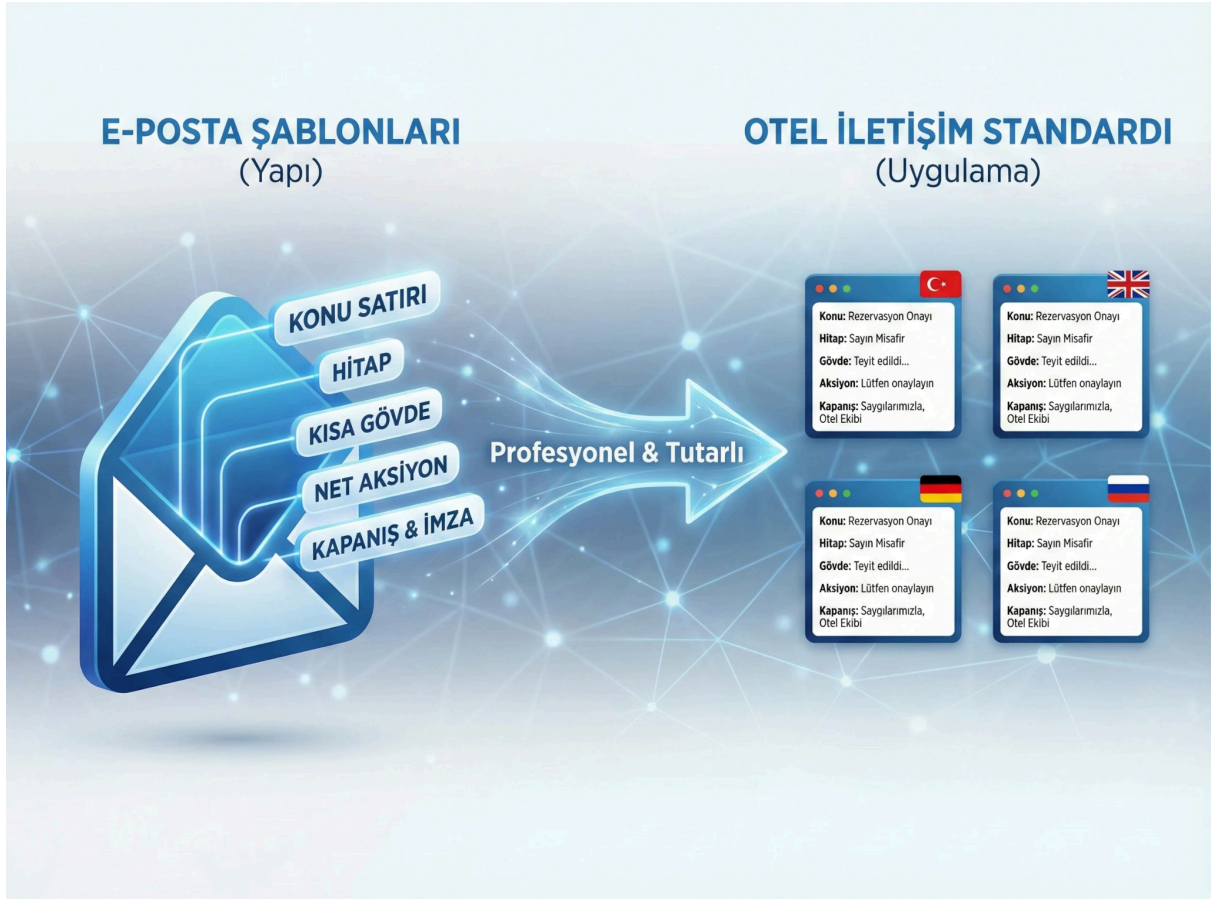


TR-EN-DE-RU E-posta & OTA Mesaj Şablon Paketi (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket; e-posta, OTA mesajları ve sosyal medya (DM) kanallarında TR-EN-DE-RU dillerindeki yazılı iletişimi tek bir standartta toplamak için tasarlanmıştır. Konu satırı, hitap, aksiyon cümleleri ve KVKK uyumunu koruyarak yanıt sürelerini kısaltmayı ve global marka tonunu sabitlemeyi hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon Ekipleri, Mesaj Yönetimi Birimleri, Çağrı Merkezi Temsilcileri ve Satış-Pazarlama Yöneticileri.



“E-posta, OTA ve DM ekranlarında şablonların nasıl görüldüğünü sergileyen 1:1 formatlı görsel.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Senaryo Belirleme:** Otelinizde en sık karşılaşılan 5 temel senaryoyu (Onay, Teklif, Değişiklik, İptal, Şikâyet) seçerek ana iskeletleri oluşturun.

2. **Dil & Ton Uyumu:** Şablonları Türkçe (TR) olarak doldurduktan sonra, İngilizce (EN), Almanca (DE) ve Rusça (RU) dillerine birebir çeviri değil, kültürel ton uyumuyla uyarlayın.
3. **Yaygınlaştırma:** Hazırlanan paketleri ekip içerisinde tek bir klasör veya etiket sistemiyle yayınlayın; 14 günlük kullanım sonrası geri bildirimlerle güncelleyin.

Template (Şablon) İçerik İskeleti

A) E-posta & Mesaj Mimarisi

- **E-posta İskeleti:** 35-50 karakterlik mobil uyumlu konu satırı, standart hitap, 3-6 satırlık net gövde metni ve tek bir güçlü aksiyon (CTA) cümlesi.
- **OTA Mesaj İskeleti:** Hızlı tüketim için tasarlanmış 2-4 satırlık selamlama, net bilgi paylaşımı ve tek bir soru/aksiyon içeren yapı.
- **DM İskeleti:** Samimi ve profesyonel bir giriş ile doğrudan yönlendirme içeren 2-3 satırlık kısa mesaj balonları.

B) Örnek Uygulama (Teklif Maili)

- **Konu:** Teklif – {Tarih} / {Otel Adı}
- **Aksiyon:** “Lütfen konaklama tarihlerinizi ve kişi sayısını teyit ederek bu mesajı yanıtlayın.”
- **Zorunlu Alan:** Her şablonun altına eklenen standart KVKK bilgilendirme ve iletişim izin cümlesi.

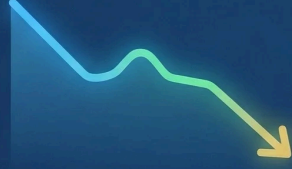
Yazılı İletişim Kuralları

- **Tek Odak:** Her mesajın tek bir amacı olmalı ve misafiri tek bir net aksiyona yönlendirmelidir.
- **Kısa & Öz:** Özellikle konu satırları ve OTA mesajları mobil ekranlarda kesilmeyecek şekilde kısa tutulmalıdır.
- **Kültürel Uyarılama:** "Kelime kelime çeviri" hatasına düşmeyin; dillerin nezaket ve resmiyet yapılarını (Örn: Almanca'da Sie/Du ayrımı) gözetin.
- **Sürprizlere Yer Yok:** Rezervasyon koşullarını, iptal şartlarını ve fiyat detaylarını şablon içerisinde net ve tartışmaya kapalı şekilde yazın.

Deliverables

5 Temel E-posta Şablonu, 10 OTA Hızlı Yanıt Şablonu, 10 DM Yanıt Balonu, Ton & Hitap Mini Rehberi.

MESAJ YÖNETİMİ PERFORMANSI (KPI)



İLK YANIT SÜRESİ

HIZLI

(Hedef Altı)



YANIT TUTARLILIĞI (Ton)

YÜKSEK

(Marka Standartı)



MESAJ KANALLI DÖNÜŞÜM

ARTIŞ

(Rezervasyon/Teklif)

“Yazılı kanallardaki ortalama yanıt süresi ve marka tonu tutarlılığını gösteren 1:1 KPI kartı.”

TR-EN-DE-RU ŞABLON PAKETİ ÇIKTILARI

5 E-posta Şablonu
(Onay/Teklif/Değişiklik/
İptal/Şikâyet - Excel/PDF)

10 OTA Kısa Yanıt Şablonu
(Metin Dosyası)

10 DM Kısa Yanıt Balonu
(Görsel/Metin)

Ton & Hitap Mini Rehberi
(PDF Dokümanı)

“Tüm paket içeriğini ve şablon tablosunu özetleyen 1:1 tanıtım kartı.”