

Upsell & Cross-sell Hediye Akışı ve Kupon Şablonları — Revenue & Experience (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon, hediye ile upsell/cross-sell akışını “tek teklif + doğru zaman + danışman ton” prensibiyle kurmanız için hazırlanmıştır. Upgrade ve spa kupon tasarımları için metin alanları, PMS/rezervasyon kod raporlama alanları ve kabul/ret ölçüm kutuları içerir. Amaç; gelir hedeflerini deneyimle çeliştirmeden büyütmektir.

Kim Kullanır?: CRM / Revenue, Ön Büro, Spa / Deneyim Ekipleri ve Satış Yöneticileri.

Nasıl Kullanılır?

- Segment ve Hediye Tipini Seçin:** Hedef misafir segmentini ve sunulacak karşılama hediyesi ile ek teklif tipini eşleştirin.
- Kupon ve Koşul Metinlerini Doldurun:** Upgrade veya Spa kupon şablonları üzerindeki değer, son kullanım ve koşul parametrelerini tanımlayın.
- PMS Entegrasyonu ile Test Edin:** Özel **offer_code** tanımlarını PMS raporlama sistemine bağlayarak 30 günlük pilot uygulamaya alın.

TEMPLATE İÇERİĞİ

A) AKIŞ VE ZAMANLAMA KURGUSU

- Hediye Anı (First Touchpoint):** Check-in sırasındaki karşılama ikramı veya odaya giriş anında sunulan VIP karşılama jesti.
- Teklif Anı (Upsell / Cross-sell Timing):** Hediye teslimatından 2 saat sonra gönderilen dijital bildirim veya konaklamanın 2. günü sabahı oda kartı ile iletilen teklif.
- Odaklanmış Tek CTA:** [] Özel Ayrıcalığınızı Kullanın [] İndirimli Upgrade'i İnceleyin [] Spa Deneyimini Rezerve Edin
- İletişim Tonu:** Danışman & İsteğe Bağlı (*Baskısız, misafir deneyimini önceliklendiren, zarif rehberlik dili*)

B) KUPON VE METİN TASARIMI (UPGRADE / SPA MOCKUP)

+-----+	
	ÖZEL DENEYİM & UPSELL KUPONU
+-----+	
	Başlık : Konaklamanıza Özel Ayrıcalıklı Spa & Deneyim Kuponu
	Eklenecek Değer: %25 İndirimli Terapi Deneyimi / 1 Üst Oda Tipine Özel Fiyat
	KULLANIM KOŞULLARI:
	* Sadece hafta içi konaklamalarında, 11:00 - 15:00 saatleri arasında geçerlidir.
	* Başka promosyon ve indirimlerle birleştirilemez.
	Son Kullanım Tarihi : __ / __ / 2026 (Çıkış gününe kadar geçerlidir)
	PMS Kampanya Kodu : [UPSELL_SPA_25] / [ROOM_UPG_VIP]
+-----+	

C) ÖLÇÜM VE PERFORMANS METRİKLERİ

- **Kabul Oranı (Acceptance / Conversion Rate):** % _____ (Hedef: >%18)
- **Ret / Pas Geçme Oranı (Rejection Rate):** % _____
- **Kupon Kaynaklı Ek Gelir (Incremental Revenue):** € _____ / TL _____
- **Şikayet / Baskı Sinyali (Negative Feedback Rate):** Toplam teklif sunumlarındaki olumsuz geri bildirim oranı: % _____ (Hedef: <%1)

D) PMS VE REZERVASYON KOD RAPORLAMA ALANLARI

- **guest_id:** [Misafir Profil Kodu]
- **gift_delivered_at:** [YYYY-MM-DD HH:MM]
- **offer_presented_at:** [YYYY-MM-DD HH:MM]
- **offer_code:** [UPSELL_SPA_25 / ROOM_UPG_VIP]
- **status:** [Accepted / Declined / Expired]
- **incremental_spend_amount:** [Ek Harcama Tutarı (€/TL)]

KONTROL LİSTESİ (CHECKLIST)

- ☐ **Tek Teklif Disiplini:** Misafire aynı anda birden fazla teklif sunulmayarak karar karmaşası önlendi.
- ☐ **Net Kullanım Koşulu:** Kupon üzerindeki saat, gün ve oda tipi kısıtlamaları misafir dilinde açıkça ifade edildi.
- ☐ **PMS Raporlama Bağlantısı:** **offer_code** verileri PMS folyo ve rezervasyon işlemlerine tam entegre edildi.
- ☐ **Danışman İletişim Tonu:** Satış odaklı ısrarcı dilden kaçınılıp deneyim odaklı tavsiye dili benimsendi.
- ☐ **A/B Test Planı:** Hediye anı ile teklif anı arasındaki süre (2 saat sonra vs. ertesi gün) A/B testiyle optimize edildi.

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- **1x** Upsell & Cross-sell Hediye Akış ve Zamanlama Şablonu
- **1x** Oda Upgrade ve Spa Kupon Metin & Tasarım Seti
- **1x** PMS Offer Code & Ek Gelir Raporlama Formatı
- **1x** Deneyim Odaklı İletişim Tonu ve A/B Test Rehberi



[Diagram] — “Hediye→teklif→raporlama akışı, otel bağlamı” 1920×1080px geniş ekran formatında, Hediye Destekli Upsell & Cross-sell Dönüşüm Akış Diyagramı. Check-in karşılama hediyesinden zamanlanmış spa/upgrade teklif sunumuna, PMS offer code kaydından elde edilen ek gelir (ancillary revenue) raporlamasına kadar uzanan 4 kademeli akış infografiği.



[Coupon] — “Upgrade/spa kupon tasarımları, otel bağlamı” 1600×1200px

genişlikte, Lüks Otel Upgrade ve Spa Deneyim Kuponu Tasarım Mockup'ı. Koyu şampanya ve altın detaylı fiziksel/dijital kupon tasarımı; QR kod, kişiselleştirilmiş misafir adı, %25 Spa İndirim kurgusu ve şık tipografi içeren prestijli kart tasarımı.