

Voice & Chat Rezervasyon Funnel & KPI Rehberi

— Satış & Dönüşüm Raporları (v1.0)

Asset Amaç: Bu mini rehber, WhatsApp/webchat/DM ve sesli asistan kaynaklı talepleri ölçmek için “conversation funnel” şablonu, KPI seti ve SLA/handoff kurallarını tek yerde toplar. Amaç, chat/voice kanalını iletişim değil ölçülebilir satış kanalı haline getirip booking rate ve kişi başı gelir etkisini web/OTA ile kıyaslamaktır.

Kim Kullanır?: Mesaj yönetimi (call center), satış ekibi, pazarlama ve raporlama/BI ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- Kanal Sözlüğü ve ID Standartlarını Belirleyin:** WhatsApp, webchat, DM ve sesli asistan kanallarını tanımlayıp her talep için ortak Enquiry ID standardı oluşturun.
- Funnel Adımlarını ve SLA'yı İzleyin:** Talepleri teklif, link gönderimi ve rezervasyon aşamalarında takip ederek ilk yanıt ile kapanış sürelerini (SLA) ölçün.
- 30 Günlük Kıyasla Ölçekleyin:** Dönüşüm ve gelir verilerini web/OTA kanallarıyla kıyaslayarak en yüksek performans gösteren segment ve kanallara odaklanın.

MINI GUIDE İÇERİĞİ

1) Conversation Funnel Sözlüğü

- Enquiry (Talebin Ulaşması):** Misafirden ilk mesaj veya sesli aramanın gelmesi.
- Qualification (Nitelik Belirleme):** Tarih, kişi sayısı ve konaklama tipinin netleştirilmesi.
- Quote (Teklif Sunumu):** Misafire uygun fiyat ve oda alternatiflerinin iletilmesi.
- Link (Ödeme/Rezerve Linki):** Özel teklif veya direct booking ödeme bağlantısının gönderilmesi.
- Booking (Kapanış/Rezervasyon):** Ödemenin alınması veya PMS kaydının tamamlanması.
- Lost Reason (Kayıp Nedeni):** İptal veya vazgeçme gerekçesinin (fiyat, doluluk, parite vb.) loglanması.

2) Takip Edilecek KPI Seti

- Response Time (SLA):** İlk mesaja veya aramaya dönüş süresi (dakika/saniye).
- Quote Rate:** Gelen toplam taleplerin teklife dönüşme oranı (%).
- Close Rate (Conversion %):** Sunulan tekliflerin tamamlanan rezervasyona dönüşme oranı.
- Revenue / Enquiry:** Kanal bazlı talep başına elde edilen ortalama gelir (\$/€).
- Repeat Rate:** Chat/Voice kanalı üzerinden tekrar konaklama yapan misafir oranı (Varsayım).

3) Handoff (Bot → İnsan Devir) Kuralları

- Fiyat & Özel İskonto:** Standart bütçeyi aşan teklif taleplerinde satış temsilcisine otomatik devir.
- Grup & Etkinlik Talepleri:** 3 oda ve üzeri toplu konaklama isteklerinde direkt gruplar departmanına aktarım.

- **Özel İstekler & Karmaşık Sorular:** Bot sınırlarını aşan özel misafir taleplerinde canlı temsilci tetiği.

4) 3 Temel Diyalog ve Satış Senaryosu

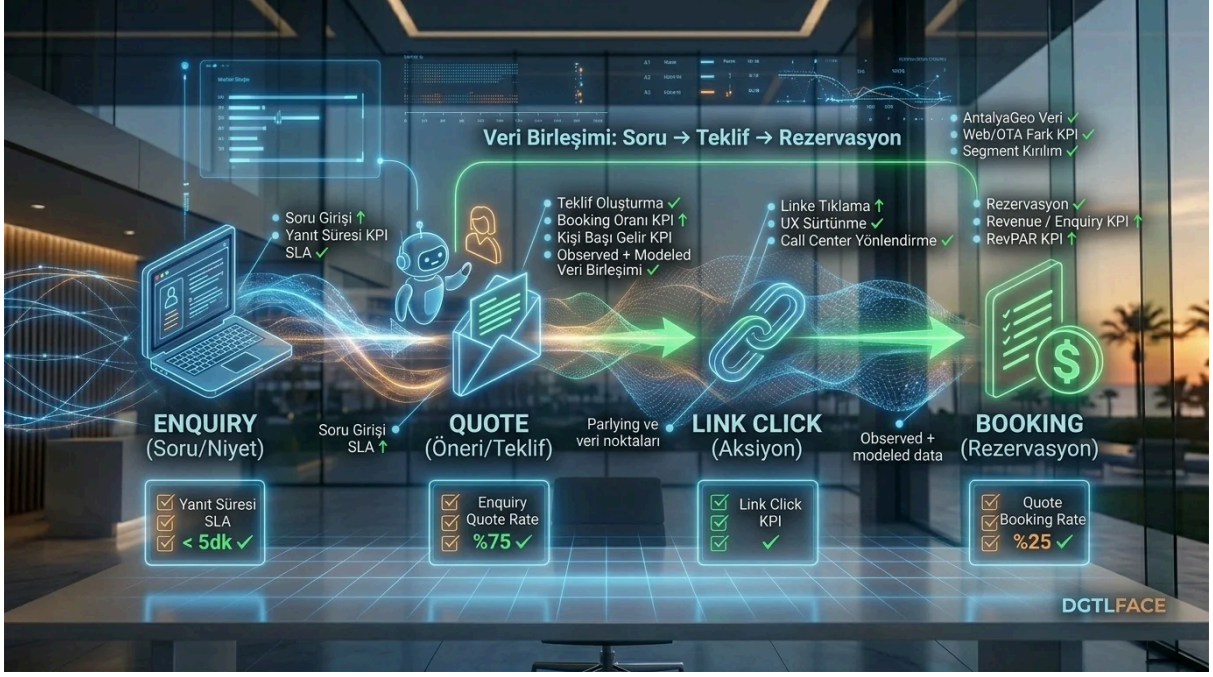
Senaryo	Problem / Durum	Uygulanacak Strateji	Beklenen Etki / KPI
1. Mesaj Var Booking Yok	Yüksek mesaj trafiği, düşük satış	Süre sınırlı özel teklif linki + 15 dk takip mesajı	Close Rate ↑, Link Click % ↑
2. Bot Var Kapanış Yok	Bot diyalogda tıkanıyor, terk artıyor	Handoff tetikleyicilerini hassaslaştır, canlı ekibe hızlı devret	Response Time ↓, Drop-off ↓
3. Attribution Belirsiz	Satışın hangi kanaldan geldiği izlenemiyor	UTM destekli kişiye özel ödeme linki (Enquiry ID) kullanımı	Channel Attribution %100, Revenue/Enquiry ↑

5) CTA & Next Step

- **Primary CTA:** Voice & Chat Commerce Dönüşüm Analizi Talep Et

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- **1x** Voice & Chat Conversation Funnel & SLA Takip Şablonu (Excel/Notion)
- **1x** Bot → İnsan Handoff & Kayıp Nedeni (Lost Reason) Kodlama Rehberi
- **1x** Chat Commerce vs. Web/OTA Dönüşüm Kıyas Dashboard Kartı



[Diagram] — “Conversation funnel diyagramı, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, Voice & Chat Satış Funnel Akışı. Talep (Enquiry) → Nitelik Belirleme (Qualification) → Teklif (Quote) → Ödeme Linki (Link) → Kapanış (Booking) ve Bot-İnsan Devir (Handoff) adımlarını gösteren kanal akış şeması.

[Table] — “KPI tablosu, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Chat & Voice Satış KPI Tablosu Kartı. Yanıt Süresi (SLA), Teklif Dönüşüm Oranı, Talep Başına Gelir ve Kanal Bazlı Kapanış Başarılarını karşılaştıran matris tablosu.



[KPI Card] — “KPI kartı, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Conversational Commerce Yönetim Kartı. Toplam Mesaj/Sesli Talep Sayısı, Ortalama Yanıt Süresi (SLA), Chat Üzerinden Üretilen Toplam Ciro (\$/€) ve Handoff Başarı Oranını gösteren özet metrik paneli.