

Sadakat Davet Mesaj & Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, satış sonrası destek temalarını (teşekkür, memnuniyet ölçümü, kapanış) CRM stratejileriyle birleştirerek misafiri geri getiren döngüyü kurmanızı sağlar. Check-out sonrası mesaj setleri ve segment bazlı tetikleyiciler sayesinde üyelik dönüşümünü ve tekrar rezervasyon sinyallerini ölçülebilir hale getirir.

Kim Kullanır?: CRM ve Satış/Pazarlama yöneticileri, çağrı merkezi süpervizörleri, misafir ilişkileri ve revenue liderleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segmentasyon:** Misafirlerinizi deneyim (Promoter/Detactor) ve pazar bazlı segmentlere ayırin.
- Planlama:** İletişim kanalını ve zamanlamayı (T+24 saat, T+14 gün vb.) belirleyin.
- Takip:** Belirlenen KPI'ları haftalık trend raporlarına bağlayarak sadakat etkisini izleyin.

TEMPLATE: “Geri Getirme Döngüsü” Akışı

1) Segment Tanımları

İletişim dilinizi belirlemek için aşağıdaki segmentleri kullanın:

- Yeni Misafir:** İlk konaklama deneyimi.
- Tekrar Misafir:** Sadakat potansiyeli yüksek.
- Promoter:** Yüksek memnuniyet; doğrudan sadakat adayı.
- Passive / Detractor:** Önce çözüm, sonra davet odaklı yaklaşım.

2) Zamanlama x Kanal Tablosu

Zaman	Amaç	Kanal	Mesaj
T+2–24 saat	Teşekkür + mini ölçüm	WhatsApp/SMS	Mesaj-1
Kapanış + 30–120 dk	Çözüm teyidi	WhatsApp	Mesaj-2
T+7–14 gün	Soft geri getirme	E-posta/WhatsApp	Mesaj-3
Özel gün	Sadakat/Benefit	E-posta/WhatsApp	Mesaj-4

3) Hazır Mesaj Metinleri (Kopyala–Uygula)

Mesaj-1 (Check-out sonrası): "Konaklamanız için teşekkür ederiz. Deneyiminizi 0–10 arası puanlamak ister misiniz? Dilerseniz üyelik avantajlarımızla bir sonraki konaklamanızda size özel faydalar sunabiliriz."

Mesaj-3 (Soft geri getirme): "Geri bildiriminiz doğrultusunda küçük iyileştirmeler yaptık. Uygun bir tarihte tekrar ağırlamaktan memnun oluruz; istseniz size özel seçenekleri paylaşabiliriz."

Ölçümleme & KPI Seti

KPI	Takip Edilecek Veri
Üyelik Dönüşümü	Davet edilenlerin üyeliğe dönüşme oranı.
Yanıt Oranı	Kanal bazlı etkileşim yüzdesi.
Rezervasyon Sinyali	Tıklama ve teklif talebi sayısı.
LTV Trendi	Segment bazlı misafir ömür boyu değeri.

Deliverables

- Sadakat döngüsü akış şeması, hazır mesaj kütüphanesi, haftalık KPI takip tablosu.

