

Otel & Turizm Web Sitesi UX + Rezervasyon Funnel Planlama Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel web sitesindeki tüm kullanıcı yolculuğunu (Ana sayfa > Oda > Funnel > Mobil > Çağrı Merkezi) tek bir stratejik dokümanda birleştirir. Dağılık revizyon taleplerini, doğrudan rezervasyon artışını hedefleyen önceliklendirilmiş bir sprint planına dönüştürür ve teknik entegrasyon (PMS/Ödeme) risklerini görünür kılar.

Kim Kullanır?: Otel satış/pazarlama ve revenue yöneticileri, UX/UI tasarımcılar ve yazılım geliştirme ekipleri.

A) Stratejik Planlama & UX Kararları

1. Hedef & KPI Belirleme

- **Birincil Hedef:** _____ (Örn: Direkt rezervasyon oranını %15 artırmak)
- **Kritik KPI'lar:**
 - **Funnel Completion Rate:** % _____
 - **Checkout Drop-off Rate:** % _____
 - **Mobile Conversion Rate:** % _____

2. Kullanıcı Yolculuğu (5 Kritik Adım)

- **Keşif:** Kullanıcı ana sayfada otelin ruhunu ve değer önerisini 3 saniyede anlıyor mu? [_____]
- **Karşılaştırma:** Oda tipleri ve fiyatlar yan yana net bir şekilde kıyaslanabiliyor mu? [_____]
- **Güven:** Misafir yorumları ve "En İyi Fiyat Garantisi" gibi sosyal kanıtlar nerede? [_____]
- **Rezervasyon:** Ödeme adımı ne kadar sürtünmesiz (frictionless)? [_____]
- **İletişim:** Kullanıcı tıkanıldığında "Call Center" veya "WhatsApp" desteğine ne kadar yakın? [_____]

B) Rezervasyon Funnel Analizi (Tarih → Oda → Fiyat → Ödeme)

Aşağıdaki tabloyu doldurarak funnel'daki sızıntıları tespit edin:

Adım	Amaç	Friksiyon Kaynağı (Drop-off)	Çözüm Aksiyonu	Kanıt/Ölçüm
Tarih Seçimi	Uygunluk gösterme	Takvim arayüzü hatası	Mobil uyumlu takvim	% Drop-off
Oda Seçimi	Değer önerisi sunma	Karışık fiyat/oda eşleşmesi	Filtreleme/Sıralama	Click-through
Ödeme	Güvenli kapanış	Çok fazla form alanı	Tek tıkla ödeme / GPay	Dönüşüm oranı

C) 14 Günlük UX & Funnel Sprint Planı

Hızlı kazanımlardan teknik entegrasyonlara uzanan düzeltme takvimi:

- Gün 1-4: Hızlı Kazanımlar.** Ana sayfa "Hızlı Arama" modülü optimizasyonu, LCP (hız) iyileştirmesi ve form alanlarının %30 kısaltılması.
- Gün 5-9: Oda & Funnel Fix.** Oda sayfasına "Sticky CTA" (mobil) eklenmesi, fiyat iptal koşulu-yorum üçlüsünün aynı blokta toplanması.
- Gün 10-14: Entegrasyon & QA.** PMS/OTA fiyat senkronizasyon testi, ödeme geçidi (PCI) hatalarının tespiti ve A/B test sonuçlarının analizi.

D) Öncesi/Sonrası KPI Takip Tablosu

Metrik	Mevcut (Önce)	Hedef (Sonra)	Ölçüm Aracı
Funnel Tamamlama Oranı	%_____	%_____	Google Analytics 4
Ortalama Rezervasyon Süresi	_____ dk	_____ dk	Hotjar / Mixpanel
Checkout Hata Oranı	%_____	%_____	GTM Error Tracking

E) Uygulama İçin 5 Altın Kural

- KPI Olmadan UX Yapmayın:** Her tasarım değişikliği bir KPI'ı (örn: sepete ekleme oranı) yukarı taşımalıdır.
- Üçlü Kural:** Oda sayfasında **Fiyat, İptal Koşulu ve Güven (Puan)** aynı ekran çerçevesinde görünmelidir.
- Mobil Önce (Mobile First):** Rezervasyonların çoğu mobilde başlar; "Ara/WhatsApp" butonlarını kullanıcı tıkandığında (exit intent) belirecek şekilde kurgulayın.
- İlerleme Göstergesi:** Funnel adımlarında kullanıcıya "5 adımın 2.'sindesiniz" gibi net bir ilerleme barı sunun.
- Entegrasyon Notu:** PMS veya ödeme geçidindeki bir gecikme (latency), en iyi UX tasarımını bile öldürebilir; teknik sağlığı planın parçası yapın.

Deliverables (Teslim Edilecekler)

- Funnel Diyagramı:** Adım adım kullanıcı akışı.
- Oda Sayfası Mockup:** İyi (Dönüşüm Odaklı) vs. Kötü (Karışık) karşılaştırması.
- Sprint Backlog:** 14 günlük uygulama görev listesi.
- Teknik Not:** PMS/OTA ve ödeme sistemleri entegrasyon kontrol listesi.