İnsan devralma kuralları

Otomasyon karşılar, insan kapatır. Mesai saatleri: _____ Sorumlu: _____

Örnek: Kadıköy'de bir güzellik salonu

Kural tablosu (örnek: Kadıköy'de bir güzellik salonu)

Durum	Kime geçer	Süre (mesai içi)	Mesai dışı
Fiyat sorusu	Resepsiyon (Derya)	10 dk	Uzakta mesajı + fiyat sayfası
Randevu değişikliği	Resepsiyon (Derya)	10 dk	Randevu bağlantısı
Şikâyet	Salon müdürü (Elif)	30 dk	Ertesi gün ilk iş
Cilt/sağlık sorusu	Uzman (Merve)	Aynı gün	Ertesi gün; teşhis mesajla verilmez
Aynı gün ikinci arama	Kim müsaitse	Hemen	Ertesi gün 09.30
Kampanya talebi	Resepsiyon	10 dk	Yalnızca izinli kişiye

Kendi tablonuz

Durum	Kime geçer	Süre (mesai içi)	Mesai dışı

© BEMACCI

Kurulum listesi

Her DM, her WhatsApp mesajı, her form ve her cevapsız arama dakikalar içinde bir cevaba ve randevu yoluna dönüşür.

Tek gelen kutusu

Araçlar: Meta Business Suite, WhatsApp Business (ikisi de ücretsiz) · Süre: 2 saat, bir kez

- [ ] Instagram hesabını profesyonel hesaba çevirin ve Facebook sayfanıza bağlayın.
- [ ] Meta Business Suite'te gelen kutusunu açın. Ekipte mesajlara bakacak kişileri ekleyip yetkilendirin.
- [ ] İşletme numarasına WhatsApp Business kurun. Profil, adres, saatler ve katalog bilgilerini doldurun.
- [ ] Etiketleri Yeni, Fiyat sordu, Randevu aldı, Takip ve Kapandı olarak belirleyin.
- [ ] Kimin hangi saatlerde gelen kutusuna bakacağını yazılı hâle getirin.

İlk cevap

Araçlar: Meta Business Suite otomatik yanıtları, WhatsApp Business mesaj araçları · Süre: 1,5 saat

- [ ] En sık gelen 10 soruyu son bir ayın mesajlarından çıkarın.
- [ ] Anında yanıt mesajına teşekkür, mesai içi dönüş süresi, randevu bağlantısı ve fiyat sayfasını ekleyin.
- [ ] Mesai dışı için uzakta mesajı yazın. Ne zaman döneceğinizi ve beklemeden nasıl randevu alınacağını belirtin.
- [ ] En sık beş soru için hazır yanıtlar kaydedin. Ekip bunları kişiselleştirerek kullansın.
- [ ] Hepsini kendi telefonunuzdan, bir müşteri gibi yazarak deneyin.

Cevapsız arama

Araçlar: Bulut santral ya da telefonun arama kaydı, WhatsApp Business · Süre: 1 saat

- [ ] Bulut (sanal) santral kullanıyorsanız cevapsız aramaya otomatik SMS ya da WhatsApp mesajı tanımlayın.
- [ ] Santral yoksa basit bir düzen kurun. Her gün 12.00 ve 18.00'de cevapsız aramalar listesindeki kişilere kısa bir mesaj gönderin.
- [ ] Mesajda kim olduğunuzu, neden açamadığınızı, randevu bağlantısını ve ne zaman arayacağınızı belirtin.
- [ ] Aynı numarayı gün içinde ikinci kez arayan kişiye öncelik verin. Acil durum demektir.

Online randevu

Araçlar: Google Takvim randevu programı ya da sektör randevu platformu · Süre: 2–3 saat

© BEMACCI

- [ ] Randevu aracı olarak sektörünüze özel bir platform ya da Google Takvim'in randevu programını seçin.
- [ ] Hizmetleri sürelerine göre girin. Aralara hazırlık payı koyun.
- [ ] Bağlantıyı Instagram profiline, WhatsApp karşılama mesajına, Google İşletme Profili'ne ve sitenize ekleyin.
- [ ] Randevu onayına adres, otopark ve hazırlık bilgisini yazın.

Hatırlatma ve takip

Araçlar: Randevu aracınızın hatırlatmaları, WhatsApp Business etiketleri · Süre: 1 saat

- [ ] Randevudan 24 saat önce otomatik hatırlatma kurun. İptal ve erteleme bağlantısı içinde olsun.
- [ ] Fiyat sorup randevu almayan kişiye iki gün sonra tek bir takip mesajı gönderin.
- [ ] Cevap gelmezse etiketi "Kapandı" yapın ve takibi bırakın.
- [ ] Kampanya mesajlarını yalnızca izin veren kişilere gönderin. Hatırlatma ile kampanyayı karıştırmayın.

Kurulum sırası

1. GÜN
Hesapları bağlayın, Meta Business Suite gelen kutusunu ve WhatsApp Business'ı kurun.

2. GÜN
İlk cevabı, uzakta mesajını ve hazır yanıtları yazın. Kendiniz deneyin.

1. HAFTA
Randevu aracını kurun, bağlantıyı her kanala ekleyin.

2. HAFTA
Cevapsız arama mesajını ve hatırlatmaları açın. İnsana aktarma kuralını ekibe yazılı olarak verin.

1. AY
İlk cevap süresini, cevapsız aramaları ve mesajdan randevuya dönüşme oranını ilk haftayla karşılaştırın.