Topluluk Yönetimi ve Sosyal Medya Cevap Rehberi

Marka dili, hazır cevaplar, şikayet akışı ve cevap verilmeyecek konular

1. Marka dili

Karar	Bizim tercihimiz
Hitap (siz veya sen)	
Emoji kullanımı	
İmza (isim, ekip adı)	
Cevap süresi hedefi (mesai içi)	
Hafta sonu ve tatil düzeni	

2. Hazır cevap kütüphanesi

Konu	Hazır cevap taslağı
Fiyat	
Kargo ve teslimat	
İade ve değişim	
Randevu veya rezervasyon	
Stok sorusu	

3. Şikayet akışı

1. Herkese açık alanda kısa ve sakin bir ilk cevap: özür veya teşekkür, özel mesaja davet.
2. Özel mesajda detayları alın; telefon, adres, sipariş numarası herkese açık alanda kalmasın.
3. Konuyu ilgili ekibe aktarın ve sorumlu kişiyi yazın.
4. Müşteriye söz verdiğiniz sürede geri dönün.
5. Çözüldüğünde herkese açık yoruma kısa bir kapanış cevabı yazın.

4. Cevap verilmeyecek veya gizlenecek içerik

- ☐ Siyaset, takım tartışmaları ve provokasyon
- ☐ Hakaret ve nefret söylemi
- ☐ Kişisel veri içeren yorumlar (önce gizlenir, kişi özel mesaja yönlendirilir)
- ☐ Spam ve dolandırıcılık bağlantıları

> Uzman notu: Kurumsal bir hesabın tartışmaya girmesi, bin iyi içeriğin emeğini bir günde silebiliyor. Tartışma herkese açık alanda değil, özel mesajda çözülür. Alaattin Çağıl

Kaynak ve ayrıntılar: alaattincagil.com/sosyal-medya-uzmani/#topluluk-yonetimi