

YTK 107

Pazarlama & Satış

MÜŞTERİ YÖNETİMİ

12 HAZIR E-POSTA

Karşılama, takip, şikâyet, yenileme

Yeni müşteriye karşılamak ve düzenli takip

Şikâyet, gecikme ve fiyat artışı yazışmaları

Yenileme, üst paket ve referans istemek



01 Karşılama ve takip

4

1. Yeni müşteriyi karşılamak

Subject: Welcome to **Company**

Hi **Name**,

Welcome on board! I'm **Your name**, your account manager.

Here's what happens next:

- **Monday**: kickoff call
- **Week 2**: training for your team

You can reach me directly at **phone**.

Best,

Your name

Kim olduğunu, sıradaki adımları ve sana nasıl ulaşılacağını yaz.

2. İlk ay sonu yoklama

Hi **Name**,

You've been using **product** for a month now.

How is it going so far? Is there anything we could do better?

I'd be happy to jump on a short call if that helps.

Best,

Your name

Sorun çıkmadan önce sor; müşteri kaybını en çok bu önler.

01 Karşılama ve takip (devam)

3. Düzenli iş değerlendirme daveti

Subject: Quarterly review - Q2

Hi Name,

It's time for our quarterly review. I'd like to go through your results, open issues and plans for next quarter.

Would Thursday at 14:00 work for you?

Best,

Your name

Gündemi üç başlıkla ver: sonuçlar, açık konular, planlar.

4. Yeni özellik duyurusu

Hi Name,

You mentioned that exporting reports takes too long. We've just released a one-click export, and it's already active in your account.

Let me know what you think.

Best,

Your name

Genel duyuru yerine müşterinin kendi söylediği soruna bağla.

02 Sorun ve şikâyet

4

5. Şikâyete ilk cevap

Hi **Name**,

Thank you for telling us, and I'm sorry about **the wrong delivery**.
I've passed this to our **logistics team** and will update you
by **tomorrow at noon**.

Best,

Your name

Teşekkür, özür, kime ileildiği, ne zaman dönüleceği.

6. Çözüm bildirimi

Hi **Name**,

Good news: **the correct items** were shipped today and will arrive
on **Thursday**. As an apology, we've added **a 10% credit**
to your next invoice.

Sorry again for the trouble.

Best,

Your name

Ne yapıldı, ne zaman ulaşacak, telafi olarak ne sunuldu.

02 Sorun ve şikâyet (devam)

7. Gecikme bildirimi

Subject: Delay to your order #4521

Hi Name,

I'm sorry to tell you that your order will be delayed by five days because of a supplier problem. The new delivery date is 12 May.

If this causes a problem, please call me and we'll find a solution.

Best,

Your name

Müşteri sormadan sen haber ver; yeni tarihi net yaz.

8. Fiyat artışı bildirimi

Subject: Price update from 1 January

Dear Name,

From 1 January, our prices will increase by 4% because of higher material costs. Your current price stays the same until your renewal in March.

I'm happy to discuss this on a call.

Kind regards,

Your name

Ne kadar, ne zamandan itibaren, neden; mevcut sözleşmeye etkisi.

03 Yenileme ve büyütme

4

9. Yenileme hatırlatması

Subject: Your contract renews on 15 March

Hi Name,

Your contract renews on 15 March. Before that, I'd like to check that the current plan still fits your needs.

Do you have 20 minutes next week?

Best,

Your name

Yenilemeden en az bir ay önce gönder.

10. Üst paket önerisi

Hi Name,

I noticed that your team reached 90% of its user limit. The Business plan includes unlimited users and would cost EUR 40 more per month.

Shall I send you the details?

Best,

Your name

Müşterinin kendi kullanım verisine dayan; baskı yapma.

03 Yenileme ve büyütme (devam)

11. Referans ve yorum istemek

Hi **Name**,

I'm glad to hear that **the new process is saving your team time**.
Would you be willing to share a short testimonial?
Two or three sentences would be perfect.

Thank you,
Your name

Memnuniyetini söylediği anın hemen ardından iste.

12. Ayrılan müşteriye veda

Hi **Name**,

I'm sorry to see you go. Your account will stay active until **30 June**.

If you have a minute, I'd really appreciate knowing what we
could have done better.

All the best,
Your name

Kapıyı açık bırak ve nedenini öğrenmeye çalış.

04 Sık kullanılan cümleler

12

1	Just checking in to see how things are going.	İşlerin nasıl gittiğini görmek için yazıyorum.	☐
2	I wanted to give you a quick update.	Size kısa bir bilgi vermek istedim.	☐
3	Thanks for your patience while we looked into this.	Biz bunu incelerken gösterdiğiniz sabır için teşekkürler.	☐
4	I completely understand your frustration.	Hayal kırıklığınızı çok iyi anlıyorum.	☐
5	This is not the experience we want you to have.	Yaşamamanızı istediğimiz deneyim bu değil.	☐
6	Here's what we're doing to fix it.	Bunu düzeltmek için şunları yapıyoruz.	☐
7	I'll personally make sure this is resolved.	Bunun çözülmesini bizzat takip edeceğim.	☐

04 Sık kullanılan cümleler (devam)

8	Is there anything else I can help you with?	Yardımcı olabileceğim başka bir şey var mı?	☐
9	We really value your business.	Sizinle çalışmaya gerçekten değer veriyoruz.	☐
10	Please don't hesitate to reach out.	Lütfen bana ulaşmaktan çekinmeyin.	☐
11	I'll follow up with you next week.	Gelecek hafta sizinle tekrar iletişime geçeceğim.	☐
12	Thank you for being a loyal customer.	Sadık bir müşterimiz olduğunuz için teşekkürler.	☐

05 Sık yapılan hatalar

5

- 13 ~~✗ We are sorry for any inconvenience.~~
✓ **I'm sorry about the wrong delivery.**
Kalıp özür yerine sorunu adıyla an.
- 14 ~~✗ It is not our fault; the supplier was late.~~
✓ **The delay was caused by a supplier problem. Here's what we're doing.**
Suç atmak yerine nedeni ve çözümü yaz.
- 15 ~~✗ As I said in my previous email...~~
✓ **Just to recap: ...**
"Daha önce söylediğim gibi" sitem gibi okunur.
- 16 ~~✗ You must renew your contract before 15 March.~~
✓ **Your contract renews on 15 March. Shall we go through the options?**
"Must" müşteriye emir gibi gelir.
- 17 ~~✗ Unfortunately, we have to rise the prices.~~
✓ **From 1 January, our prices will increase by 4 percent.**
Doğru fiil "raise" ya da "increase"; kararı net ve tarihiyle yaz.

BU KAYNAKLA NASIL ÇALIŞMALI?

1

Şablonu kopyala, sarı işaretli yerleri doldur. Her e-postada müşteriye özel en az bir cümle olsun.

2

Kötü haberi (gecikme, fiyat artışı) ilk iki cümlede ver; sonra çözümü ve tarihi yaz.

3

Şikâyeteye aynı gün cevap ver; çözüm hazır değilse bile ne zaman döneceğini bildir.

KENDİ NOTLARIN

YTK 107 · PAZARLAMA & SATIŞ

BUNLARI KENDİ İŞİNDE, BİREBİR DERSTE ÇALIŞ

Kalıpları bilmek ilk adım. Asıl iş, onları kendi mesleğinde ve gerçek konuşmada kullanabilmek. Dersler birebir ve mesleğine özel; ilk 15 dakikalık tanışma görüşmesi ücretsiz.

ytkacademy.com.tr