

Luma Beauty Studio

Görüşme ve Dönüşüm Analizi

Instagram, WhatsApp ve Messenger | Eylül 2026

Bu rapordaki tüm işletmeler, mesajlar ve rakamlar, formatı göstermek amacıyla oluşturulmuştur. Bu rapor, bir müşteri vaka çalışması veya Entagl sonuçlarına dair kanıt değildir.

Bu kurgusal ayda Luma'ya 480 görüşme geldi. 156 görüşmede randevu ilgisi görüldü, 48 görüşmede ise randevu teyidi ifadeleri yer aldı. Örnekteki diğer 74 görüşmede işletme yanıtı yoktu. En belirgin fırsat, ilgili müşterilerin bir sonraki adımı seçmesine yardımcı olmaktır: sorularını yanıtlamak, gerçekten müsait bir saat önermek ve devri netleştirmek.

480

Örnekteki görüşmeler

156Randevu ilgisi çıkarımı
yapılan**48**

Teyit ifadesi içeren

74

İşletme yanıtı olmayan

Öne çıkan bulgular

- İlgi, her zaman net bir sonraki adıma dönüşmüyor. Randevu ilgisi görülen 156 görüşmenin 108 tanesinde, mevcut mesajlarda teyit ifadesi bulunmuyor.
- Bu örnekte WhatsApp'ta teyit oranı daha yüksek. Buradan gelen kişiler zaten daha kararlı olabilir. Bu durum, farkın kanaldan veya yanıtı verenden kaynaklandığını kanıtlamaz.
- Yanıt kapsamı, pratik bir başlangıç noktasıdır. Her gelen görüşme için bir sorumlu atayın. Ardından, müşteri edinimine daha fazla harcama yapmadan önce yanıtız kalan soruları kontrol edin.

Bu rakamlar ne anlama geliyor?

Bir mesajdaki teyit, doğrulanmış bir randevu, gerçekleşmiş bir ziyaret veya ödeme değildir. Bu örnekte takvim, ödeme veya katılım kayıtları bulunmuyor.

Görüşmeler nereden geliyor?

Kanal bazındaki görünüm, nereye odaklanıp inceleme yapılabileceğini gösterir. En iyi reklam kampanyasını belirlemez veya hangi kanalın daha fazla gelir getirdiğini kanıtlamaz.

Bu örnek üç kurgusal kanalı bir araya getirir. Raporunuz yalnızca izin verdiğiniz hesabı ve erişilebilen mesaj geçmişini kapsar.

Kanal	Görüşmeler	İşletme yanıtladı	Randevu ilgisi	Teyit ifadesi	İşletme yanıtı yok
Instagram	360	302	112	28	58
WhatsApp	80	72	32	16	8
Messenger	40	32	12	4	8
Toplam	480	406	156	48	74

Her görüşme, kanal başına bir kez sayılır. Yanıtlanan ve yanıtız görüşme sayıları birbiriyle örtüşmez. İlgi ve teyit, bu görüşmeler içinde örtüşebilen sinyallerdir; ek görüşmeler değildir.

Instagram gelen kutusundan başlayın

480 görüşmenin 360 tanesi ve işletme yanıtı olmayan 74 görüşmenin 58 tanesi Instagram'dadır. Bu kuyruğun günlük kontrolü, örnekteki en büyük yanıtız grubu ele almayı sağlar.

Bir kişi birden fazla kanal kullanabilir. Bu toplamalar, benzersiz müşterileri değil görüşmeleri gösterir. Burada reklam düzeyinde kaynak bilgisi yoktur; reklam verisi eksik olan görüşmeler organik trafik olarak etiketlenmez.

Yanıtlarınızın performansı

Kurgusal işletme sahibi, ekip üyeleriyle bir sohbet botunun birlikte çalıştığını belirtiyor. Örnek, her mesajı kimin yazdığını güvenilir biçimde göstermiyor. Bu nedenle rakamlar, gelen kutusunun birlikte yönetimini yansıtıyor.

35 dakika

İlk yanıt süresi medyanı

480 görüşmenin 406 tanesi

Yanıt alan görüşmeler

İlk yanıt süresi	Görüşmeler
15 dakikadan az	166
15 dakika ile 1 saat arası	140
1 ile 4 saat arası	70
4 saatten fazla	30

Yanıt süresi, her iki zaman damgası da bulunan 406 görüşmede, ilk müşteri mesajından ilk işletme yanıtına kadar geçen süredir. Akşamları ve hafta sonlarını da kapsar. Yanıtsız görüşmeler medyan hesabına dahil edilmez; anında yanıtlanmış sayılmaz.

Hızı kaliteden ayrı değerlendirin

Hızlı bir yanıt da müşteriyi ilerleyemediği bir noktada bırakabilir. Yanıtın soruyu karşılayıp karşılamadığını, yararlı bir sonraki adım sunup sunmadığını ve gerekiyorsa bir insana devri netleştirip netleştirmedeğini inceleyin. Yanıtı veren güvenilir biçimde belirlenemiyorsa çalışanları, ajansları veya botları sıralamayın.

Bu yanıt süresi rakamları kurgusaldır. Gerçek bir analizde gecikmeler, mevcut zaman damgalarından hesaplanır. Tek başına gecikme, bir satışın kaybedildiğini kanıtlamaz.

İlgi nerede ilerlemiyor?

İlgi görülen ancak teyit içermeyen 108 görüşme aşağıda gruplandırılmıştır. Bunlar olası takip veya süreç iyileştirme alanlarıdır; 108 kayıp müşteri değildir.

Görüşmede görülen örüntü	Sayı
Saat sordu, ancak randevu saati teyit edilmedi	46
Fiyat konuşuldu, ancak teyit verilmedi	32
Daha sonra geri döneceğini söyledi	18
Sunulan saatler dışında bir saat istedi	12

Bu kurgusal örnekte gruplar birbiriyle örtüşmez. Birden fazla örüntü geçerliyse yukarıdaki ilk eşleşen satır kullanılır. 108 görüşmenin tamamı randevu ilgisi grubundadır ve hiçbirinde teyit ifadesi bulunmaz.

Kurgusal görüşme S-014

Müşteri: "Bu cumartesi için uygun randevunuz var mı?"

İşletme: "Evet, 9 ile 6 arasında açığız."

Yanıt çalışma saatlerini veriyor, ancak müşteri randevu seçmek için tekrar sormak zorunda kalıyor. Belirli saatleri yalnızca gerçek müsaitliği kontrol ettikten sonra önerin.

Mevcut mesajlarda onay bulunmaması, randevu alınmadığı anlamına gelmez. Müşteri telefon etmiş, işletmeye gelmiş, başka bir yerden randevu almış veya örneklem sona erdikten sonra yanıt vermiş olabilir.

Müşteriler neler soruyor?

Konular, ilk bahsedilen hizmete göre gruplandırılır. Bu, hangi yanıtları ve randevu adımlarını önce iyileştireceğinize karar vermenize yardımcı olur.

İlk bahsedilen hizmet	Görüşmeler	Randevu ilgisi	Teyit ifadesi
Saç kesimi	160	52	18
Saç boyama	140	52	16
Etkinlikler için saç şekillendirme	80	24	6
Hizmet paketleri	60	16	6
Diğer veya belirtilmemiş	40	12	2

Saç kesimi ve saç boyama, 300 görüşmeyi ve randevu ilgisi gösterilen 104 görüşmeyi oluşturuyor. Yanıtları incelemeye buradan başlayın; bu hizmetler örneklemdaki talebin en büyük payını oluşturuyor.

İlk müşteri mesajının dili

Dil	Görüşmeler
İngilizce	240
Türkçe	168
Arapça	72

Sayımlar ilk okunabilir müşteri mesajına dayanır; böylece her görüşme bir kez sayılır. Bu, sonraki tüm mesajların aynı dilde olduğu anlamına gelmez. Dili bilinmeyen veya birden fazla dil kullanılan durumlar varsa ayrı gösterilir.

Ekibinizin kullanabileceği yanıtlar

Bu örnekler daha net bir sonraki adım sunar. Bunları fiyatlarınıza, müsaitliğinize, müşteri tercihlerine ve kanal kurallarına uyarlayın. Hiçbir mesaj otomatik gönderilmez.

Birisi randevu sorduğunda

Önce: "9 ile 6 arasında açığız."

Deneyin: "Bu cumartesi 10:30 veya 14:00 için müsaitiz. Bu saatlerden biri size uygun mu?"

Neden: Çalışma saatlerini bir seçeneğe dönüştürür. Bu saatleri yalnızca gerçekten müsaitseniz kullanın.

Fiyat konusunda tereddüt olduğunda

Önce: "Fiyatımız bu."

Deneyin: "Bu fiyata danışmanlık, hizmet ve son rötuşlar dahil. Hangi kısmı açıklamamı istersiniz?"

Neden: Var olmayan bir indirim sunmadan hizmetin değerini açıklar. Yalnızca hizmetinize gerçekten dahil olanları belirtin.

Birisi "sonra" dediğinde

Önce: "Tamam, bize haber verin."

Deneyin: "Elbette. Gelecek ay sizinle tekrar iletişime geçmemizi ister misiniz, yoksa hazır olduğunuzda bize mesaj göndermeyi mi tercih edersiniz?"

Neden: Daha fazla mesaj gönderme izni olduğunu varsaymak yerine tercih sorar. Daha sonraki iletişim için de uygun izin alınmalı ve kanal kurallarına uyulmalıdır.

Önünüzdeki 30 gün

Her değişiklik için bir sorumlu ve bir ölçüt belirleyin. Başarıyı yalnızca mesaj sayısına göre değerlendirmek yerine, değişiklik öncesi ve sonrası benzer görüşme örneklerini karşılaştırın.

Hafta 1

Gelen kutusu için bir sorumlu atayın ve yanıtlanmamış mesajları her gün inceleyin.

Sorumlu: Ekip lideri

Ölçüt: İşletmenin yanıt verdiği görüşmelerin oranı.

Hafta 2

Temel hizmet yanıtlarını güncelleyin ve saat önermeden önce müsaitliği kontrol edin.

Sorumlu: Resepsiyon ekibi / sohbet botu sorumlusu

Ölçüt: Randevu ilgisi gösterilen görüşmeler içinde net bir sonraki adım sunulanların oranı.

Hafta 3

Ajans ve sohbet botu devirlerini, yanıtlayıcı güvenilir biçimde belirten etiketlerle inceleyin.

Sorumlu: İşletme sahibi / ajans

Ölçüt: Devrin alındığına dair onay ve yanıtlanmamış takip soruları.

Hafta 4

Gerçekleşen, iptal edilen ve ödemesi yapılan randevu sonuçlarını uygun işletme sistemine kaydedin.

Sorumlu: Operasyon sorumlusu

Ölçüt: Görüşmelerle ilişkilendirilen doğrulanmış sonuçların kapsamı.

Önce yanıtlama sorumluluğunu netleştirin ve daha açık randevu seçenekleri sunun. Daha fazla otomasyon eklemekten veya reklam bütçelerini değiştirmeden önce sonuçları değerlendirin.

Net sınırlarla potansiyel değer

Bu bir duyarlılık örneğidir, tahmin değildir: ilginin sonuca bağlanmadığı 108 görüşmenin %5 veya %10'unda daha sonra teyit ifadeleri yer alsaydı, bu yaklaşık 5 veya 11 ek teyit anlamına gelirdi. Bu varsayımsal oranlar, gözlemlenmiş dönüşüm oranları değildir.

Varsayımsal oran	Yaklaşık ek teyit sayısı
5%	5
10%	11

Bir teyit, randevuya katılımı veya geliri kanıtlamaz. Bu örnek parasal bir değer atamaz ve herhangi bir değişikliğin tek başına bu sonuçları sağlayacağını iddia etmez.

Kanıtlar ve sınırlamalar

- İşletme, görüşme alıntıları, yanıt süreleri ve istatistikler dahil bu raporun tamamı kurgusaldır. Gerçek müşteri mesajları kullanılmamıştır.
- Gerçek bir denetimde rapor, fiilen erişilebilen mesajları, tarih aralığını ve kanalları belirtir. İçerik aktarma sınırları ve eksik geçmiş, bulguları değiştirebilir.
- Sinyaller metinden çıkarılır ve mesaj referanslarıyla karşılaştırılarak kontrol edilir. Bunlar nitelikli potansiyel müşterilerin, ödemesi yapılmış siparişlerin, katılım gerçekleştiren randevuların veya gelirin kanıtı değildir.
- Güvenilir harici sonuç kayıtları dahil edilip ayrıca belirtilmedikçe, platform dışındaki aramalar, ziyaretler ve ödemeler görünmez.
- Kanal karşılaştırmaları gözlemseldir. Kaynak açıkça ortaya koymadığında, yanıt verenin kimliği, hangi kampanyaya atfedildiği ve müşteri kimliği bilinmiyor olarak bırakılır.

Görüşmeleriniz size neler söyleyebilir?

Erişilebilir işletme görüşmelerinize dayalı bulguları ve uygulanabilir sonraki adımları görmek için kendi ücretsiz denetim raporunuzu oluşturun.

[Ücretsiz denetiminizi başlatın entagl.com/free-dm-analysis](https://entagl.com/free-dm-analysis)