

# İptal/Değişiklik Script & Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, otel destek ekiplerinin iptal, değişiklik ve iade taleplerine tutarlı, profesyonel ve çözüm odaklı yanıtlar vermesi için tasarlanmıştır. Fiyat tipi (esnek/iade edilemez) ve kanal (OTA/Direct) ayrimını tek bir yapıda birleştirerek "Tek Cümle Kural + 3 Alternatif" yaklaşımıyla gelir ve memnuniyet dengesini korur.

**Kim Kullanır?:** Çağrı merkezi temsilcileri, rezervasyon ve revenue yöneticileri, misafir ilişkileri ekipleri.



## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Doğrulama:** Talep geldiğinde "Doğrulama Kartı" ile kanal, fiyat tipi ve check-in süresini netleştirin.
- Yanıt:** Script kütüphanesinden uygun giriş cümlesini seçin ve misafire 3 alternatif sırayla sunun.
- Kayıt:** Belirlenen akış şemasına göre işlemi tamamlayıp yazılı teyit gönderin ve sistemde raporlayın.

## TEMPLATE: İptal & Değişiklik Yönetimi

### A) Doğrulama Kartı (Hızlı Kontrol)

- Kanal:** [ ] Direct (Web/Call Center) [ ] OTA (Booking, Expedia vb.) \_\_\_\_\_
- Fiyat Tipi:** [ ] Esnek [ ] Non-refundable (İade edilemez) [ ] Kısmi İadelî
- Zamanlama:** Check-in tarihine kalan gün sayısı: \_\_\_\_\_
- Talep Türü:** [ ] Tam İptal [ ] Tarih Değişikliği [ ] İade Talebi

## B) Script Kütüphanesi: "Tek Cümle Kural + 3 Alternatif"

**Giriş Cümlesi:** "Rezervasyonunuzun yapıldığı kanal ve seçilen fiyat tipine göre standart koşullarımız değişebiliyor; sizin için şu an uygulanabilir seçenekler şunlardır:"

Senaryo	Hazır Cümle (Giriş)	Alternatif Öneriler
<b>Esnek</b>	"Paketiniz gereği iade sürecini başlatabiliriz; ancak tatilinizi iptal etmek yerine şu seçenekleri değerlendirmek ister misiniz?"	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tarih Değişikliği</li><li>2. İsim Değişikliği (Devretme)</li><li>3. İleri Tarihli Voucher</li></ol>
<b>Non-refundable</b>	"Bu paket iade edilemez statüsündedir; ancak sizi mağdur etmemek adına şu istisnai çözümleri sunabiliyoruz:"	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sezon farkı ile tarih kaydırma</li><li>2. Açık tarihli kullanım hakkı</li><li>3. Kısmi iade (Yönetim onayı ile)</li></ol>
<b>OTA (3. Taraf)</b>	"İade işlemleri platform üzerinden ilerliyor; biz yine de sizin adınıza platformla görüşüp süreci takip edebiliyoruz."	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Platform üzerinden talep açma</li><li>2. Otelde konaklama garantisiyle tarih revizesi</li></ol>

## 14 Günlük Uygulama Planı (Hızlı Devreye Alma)

- **Gün 1-4:** Karar ağacını (Policy tree) netleştirme, script ve e-posta şablonlarının hazırlanması.
- **Gün 5-10:** OTA vs Direct standart operasyon prosedürlerinin (SOP) yazılması ve ekip içi "Role-Play" eğitimleri.
- **Gün 11-14:** Pilot uygulama, veri toplama ve ilk rapor sonrası script revizyonları.

## Uygulama Akış Şeması

1. Ticket Aç → 2. Kanal/Fiyat Doğrula → 3. Uygun Alternatif Sun → 4. Onay Al/Eskale Et → 5. Uygula → 6. Yazılı Teyit Gönder.

## Deliverables

- Doğrulama Kartı, Alternatif Odaklı Script Seti, Akış Şeması, 14 Günlük Eğitim Planı.

