

# İşe Alım Soru Seti & İlk 90 Gün Onboarding Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, işe alım sürecini klasik CV incelemesinin ötesine taşıyarak rol-play ve davranış ölçümüne odaklanır. İlk 90 günlük yapılandırılmış onboarding (oryantasyon) planı sayesinde, temsilcinin otel standartlarına hızla uyum sağlamaşını, kalıcılığını (retention) artırmayı ve operasyonel kaliteyi sezon yoğunluğunda bile korumayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** Çağrı Merkezi Liderleri, İK Uzmanları ve Operasyon Yöneticileri.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Mülakat:** Soru setini uygulayın ve adayın pratik yeteneğini görmek için rol-play adımını mutlaka gerçekleştirin.
- Mentorluk:** İşe alım sonrası 0-90 günlük süreci, belirlenen mentor eşliğinde adım adım takip edin.
- Görünürlük:** 90 günlük takip şablonunu kalite skorları ve KPI verileriyle doldurarak gelişimi somutlaştırın.

## B) Template: İşe Alım & Gelişim

### 1) İşe Alım Soru Seti (Kritik Yetkinlikler)

- İletişim & Satış:** "Sadece fiyat soran misafiri nasıl yönlendirirsiniz?"
- Sistem & Öğrenme:** "Bilmediğiniz bir otel detayı sorulduğunda süreci nasıl yönetirsiniz?"
- Stres Yönetimi:** "Öfkeli bir misafirle görüşmenin ilk 10 saniyesinde hangi cümleyi kurarsınız?"

### 2) Rol-Play Senaryoları

- Senaryo-1:** Standart Rezervasyon (İhtiyaç analizi ve teklif sunumu).
- Senaryo-2:** Fiyat İtirazı (Alternatif tarih veya oda tipi sunma çerçevesi).
- Senaryo-3:** "Düşüneyim" Yanıtı (Follow-up planlama ve CRM kaydi).

### 3) Onboarding Timeline (İlk 90 Gün)

Bu çizelge, yeni bir temsilcinin "öğrenme" evresinden "üretim" evresine geçiş yol haritasıdır.

- 0–7 Gün:** Otel ürün bilgisi, sistem eğitimi ve "gölge dinleme" (shadowing).
- 8–30 Gün:** Script ve tonlama standartları ile haftalık kalite dinleme seansları.
- 31–60 Gün:** Bağımsız çağrı alma, hata payını minimize etme ve temel KPI sinyalleri.
- 61–90 Gün:** KPI hedeflerine odaklanma, stabil çalışma ve uzun vadeli gelişim planı.

### 90 Gün Performans Takip & Kontrol Listesi

- Mentor:** Adaya deneyimli bir rehber atandı mı?
- Haftalık Check-in:** Gelişim toplantıları takvime işlendi mi?
- Kalite:** Haftalık kalite skorları hedeflenen seviyede mi?
- Disiplin:** Çağrı sonrası not alma ve follow-up kurallarına uyuluyor mu?

### Deliverables

- Soru Seti & Rol-Play Kartları, Onboarding Zaman Çizelgesi, 90 Günlük Takip Şablonu.

