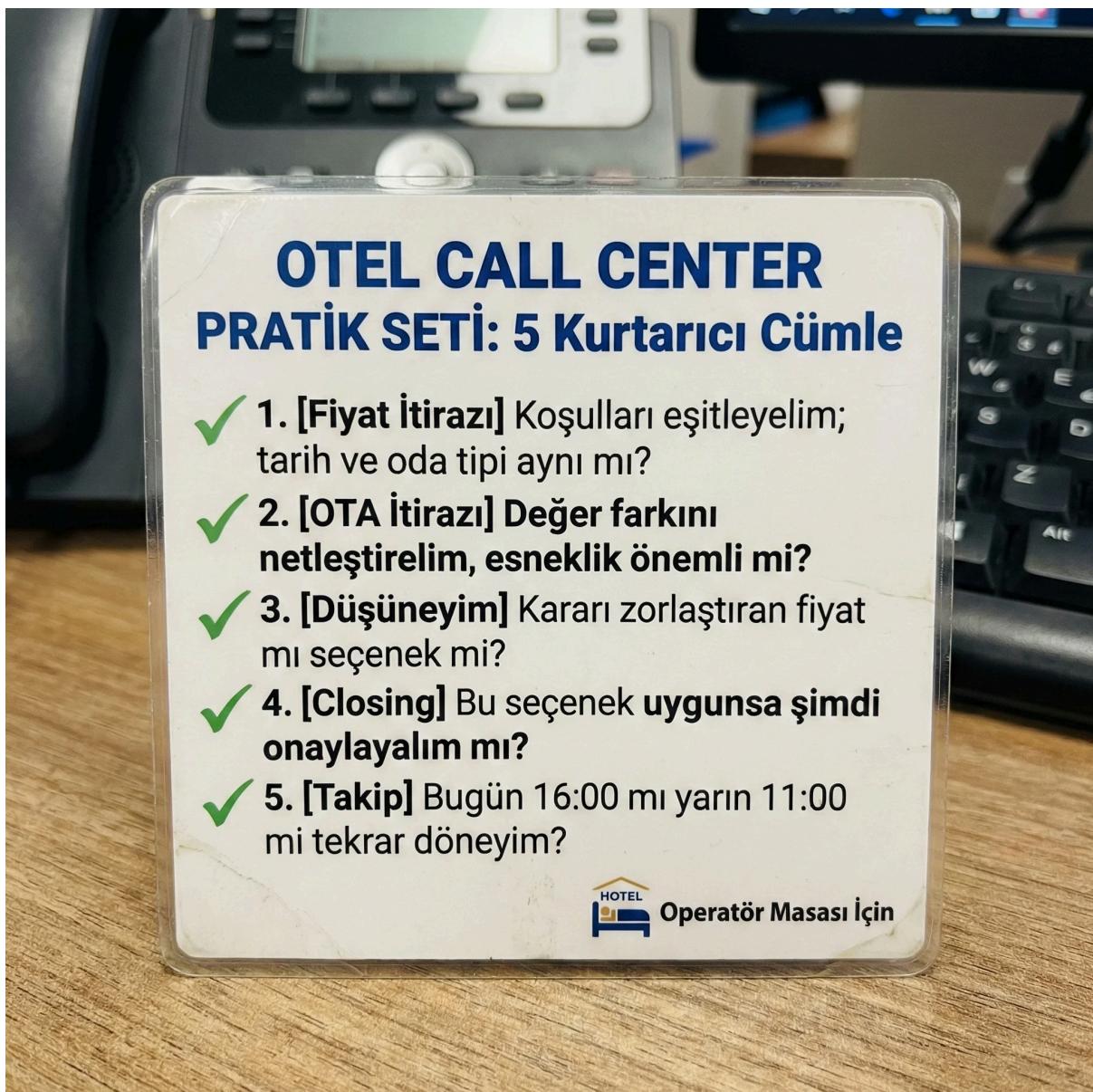


Otelinize Özel Script Tasarımı İçin Brief Şablonu

(v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, çağrı merkezi script'inizi otelinizin marka kimliği ve operasyonel ihtiyaçlarına göre kurgulamanız için gerekli tüm girdileri tek sayfada toplar. Amacı, ekibin konuşma kalitesini standardize ederken, her misafir segmentine (aile, iş, çift) özel "niyet + cümle varyasyonları" oluşturmanıza yardımcı olmaktadır.

Kim Kullanır?: Call Center/Resepsiyon Liderleri, Satış Yöneticileri ve Eğitim/Kalite Sorumluları.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Doldurma:** Marka tonu, hedef profiller ve sık karşılaşılan senaryoları içeren brief'i 20 dakikada tamamlayın.
- Uyarlama:** Brief verilerini kullanarak 4 temel bloktan (Karşılama, Analiz, Teklif, Kapanış) oluşan script tablonuzu oluşturun.
- Test:** Hazırlanan cümleleri 1 saatlik rol-play (canlandırma) ile test ederek itiraz ve takip akışlarını netleştirin.

B) Template – Brief Şablonu

1) Marka Dili ve Tonu

- Marka Tonu (3 Kelime):** _____ / _____ / _____
- Hitap Stili:** [] Resmi [] Samimi [] Dengeli

2) Hedef Misafir Profilleri

- Profil-1 (Ör. Aile):** _____ | **Kritik Kriter:** _____
- Profil-2 (Ör. Çift):** _____ | **Kritik Kriter:** _____

3) Operasyonel Girdiler

- En Sık 3 İtiraz:** 1. _____ 2. _____ 3. _____
- Öne Çıkarılacak 2 Paket/Oda:** 1. _____ 2. _____

Script Blokları Tasarım Alanı

4) Karşılama (Greeting) & Analiz (Probing)

- Çekirdek Karşılama Cümlesi:** _____
- Analiz İçin Zorunlu 4 Soru:**
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

5) Teklif (Offer) & İtiraz Yönetimi

- “İyi / Daha İyi” Teklif Şablonu:** _____
- “OTA Daha Ucuz” Yanıtı:** _____
- “Düşüneyim” Yanıtı + Takip Sorusu:**

6) Kapanış (Closing) & Takip

- **Kapanış Onay Sorusu:** _____
- **Takip İçin Saat Alma Cümlesi:** _____

Kontrol Listesi

- [] Karşılama cümlesi 10 saniyelik sınırı aşmıyor.
- [] Misafiri tanımaya yönelik 4–6 arası analiz sorusu hazır.
- [] 2 seçenekli (İyi/Daha İyi) teklif kurgusu yapıldı.
- [] En sık karşılaşılan 3 itiraz için empati odaklı yanıtlar hazır.
- [] Takip araması için net bir saat alma cümlesi belirlendi.

Deliverables

- 1 Sayfa Blok Script Tablosu, İtiraz-Cevap Kartı, Konuşma Akış Diyagramı.