

Rezervasyon Öncesi Qualification Soru Seti (v1.0)

Asset Amacı: Rezervasyon çağrılarını sırasında ihtiyaç analizini (Needs Analysis) "az soru, yüksek sinyal" prensibiyle standardize eder. Bütçe keşfi ve oda eşleştirme adımlarını satış baskısı kurmadan yönetmeyi sağlar; veriyi PMS not formatına dönüştürerek ekip içi sürekliliği hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon Agent'ları, Takım Liderleri, QA/Koçlar ve Satış Yöneticileri.

Template İçeriği (Uygulama Şablonu)

A) Hızlı Qualification (60–90 Saniye)

Misafiri ve talebi hızlıca anlamak için kritik 5 soru:

- **Tarih & Esneklik:** "Hangi tarihler aralığını düşünüyorsunuz? Tarihlerinizde esnekliğimiz var mı?" _____
- **Kişi & Çocuk:** "Kaç kişi konaklayacaksınız? (Çocuk varsa yaşları: __)" _____
- **Öncelik Odağı:** ☐ Fiyat ☐ Konfor ☐ Esneklik ☐ Deneyim _____
- **Özel İhtiyaç:** "Konaklamanızı daha konforlu kılacak özel bir hassasiyetiniz var mı?" _____
- **Plan / Aktivite:** "Transfer, özel kutlama veya aktivite planlıyor musunuz?" _____

B) Budget Discovery (Nazik Çerçeveleme)

Satış baskısı yaratmadan bütçe aralığını belirleyin:

- **Soru Kalıbı:** "Size en doğru iki seçeneği sunabilmem için, ayırmayı düşündüğünüz bir bütçe aralığı paylaşmak ister misiniz?"
- **Bütçe Aralığı:** _____

C) Teklif Eşleştirme (İki Seçenek Kuralı)

Karar felcini önlemek için sadece iki seçenek sunun:

- **Seçenek 1 (Standart/Beklenti):** _____
 - **Seçenek 2 (Upgrade/Deneyim):** _____
 - **Ayırt Edici Fark:** (Örn: "Bu seçenek size özel havuz erişimi sağlar.") _____
-

D) PMS Notes Formatı (Kopyala-Yapıştır)

Ekip içindeki bilgi aktarımını bu standart formatla yapın:

Profil: (Aile / Çift / Grup) _____ **Öncelik:** (Fiyat / Konfor / Lokasyon)
_____ **Esneklik:** (Var / Yok) _____ **Özel İhtiyaç:** _____
Öneri: (Seçenek X sunuldu, Y bekleniyor) _____

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **SOP Entegrasyonu:** Bu şablonu vardiya standartlarına ekleyin ve ilk bölümdeki 5 soruyu yanıtlamayı zorunlu kılın.
2. **Kayıt Standardı:** PMS üzerindeki "Notlar" kısmını yukarıdaki formatla doldurma zorunluluğu getirin.
3. **Sürekli Gelişim:** Haftalık role-play seansları ve çağrı dinlemeleriyle soru sorma tonlamasını iyileştirin.

Deliverables (Teslim Edilecekler)

- **Qualification Soru Seti:** Segment bazlı (aile/çift) özelleştirilebilir şablon.
- **PMS Not Formatı:** Hızlı veri girişi için kopyala-yapıştır metin bloğu.
- **İyi/Kötü Soru Rehberi:** Agent'lar için pratik diyalog kartı.