

4 Dilli Çağrı Script Template (v1.0)

Asset Amacı: Otellerin TR–EN–DE–RU dillerindeki çağrı ve mesajlaşma senaryolarını tek bir standartta toplar. Agent eğitim süresini kısaltırken, WhatsApp ve OTA platformlarında "hızlı ve kültürel uyumlu" yanıt verme kapasitesini artırır.

Kim Kullanır?: Rezervasyon liderleri, çağrı merkezi eğitim sorumluları ve satış ekipleri.

A) Senaryo Bilgisi & Akışı (Template)

Her senaryo için aşağıdaki akışı doldurarak standartlarınızı oluşturun:

1. Senaryo Tanımı

- Senaryo Adı:** _____ (Örn: Fiyat İtirazı / Erken Rezervasyon)
- Kanal:** Telefon / WhatsApp / OTA / E-posta
- KPI:** Dönüşüm Oranı / Yanıt Süresi (SLA)

2. Konuşma Akışı (Flow)

- Açılış:** "Güneşin merkezi {Otel Adı}'na hoş geldiniz, ben {İsim}, size nasıl yardımcı olabilirim?"
- İhtiyaç Soruları:** (Tarih, Kişi Sayısı, Oda Tercihi, Özel İstek)
- Teklif/Cözüm:** "{Oda Tipi} için bu tarihlerde en avantajlı seçeneğimiz {Paket Adı}."
- İtiraz Kalığı (Fiyat):** "Fiyatımızın yüksek görünüğünü anlıyorum, ancak bu fiyata dahil olan {Hizmet 1} ve {Hizmet 2} ile size en iyi deneyimi sunuyoruz."
- Kapanış + CTA:** "Sizin için bu odayı 24 saatliğine ön-rezerve edeyim mi?"
- Follow-up:** "Yarın saat 11:00'de tekrar görüşmek üzere notumu alıyorum."

B) 4 Dilli Cümle Bankası (Örnek Karşılaştırma)

Çeviri yapmayın; dili kültürel tona göre uyarlayın.

Senaryo: Giriş	TR (Samimi/Pro)	EN (Helpful/Polite)	DE (Professional/Direct)	RU (Polite/Formal)
Hoş geldiniz	Hoş geldiniz, nasıl yardımcı olabilirim?	Welcome to {Hotel}, how may I assist you?	Herzlich willkommen, wie kann ich Ihnen helfen?	Добро пожаловать в {Hotel}, чем я могу вам помочь?
İhtiyaç Analizi	Hangi tarihler için planlıyorsunuz?	For which dates would you like to book?	Für welchen Zeitraum planen Sie Ihren Aufenthalt?	На какие даты вы планируете ваш визит?
Güven Sinyali	Size özel en iyi fiyat sunuyorum.	I am offering the best available rate for you.	Ich biete Ihnen den besten verfügbaren Preis an.	Я предлагаю вам лучшую доступную цену.

C) Kanal Kısa Versiyonu (WhatsApp/OTA)

Hız kazandıran 3 satırlık hazır şablonlar:

Örnek: Rezervasyon Sorgusu (WhatsApp)

- Merhaba, {Otel}. Yardımcı olayım.
- {Tarih} için {oda tipi} uygun; fiyat {X} {Döviz}.
- Kişi sayısı ve çocuk yaşı var mı? Size en uygun seçeneği sunayım.

D) Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

- Tek Hedef:** Her konuşmayı "bilgi ver" aşamasında bırakmayın; mutlaka bir sonraki adıma (teklif, link gönderimi vb.) taşıyın.
- Soru Limiti:** Müşteriyi yormayın; en kritik 4 soruyu (Tarih, Kişi, Oda, Beklenti) hızlıca sorun.
- Alternatif Sunumu:** Her zaman bir "B planı" (farklı tarih veya oda tipi) önererek "yok" demeyi engelleyin.

4. **Takip Zamanı:** Kapanışta mutlaka "X saat/gün sonra tekrar arayacağım" diyerek süreci canlı tutun.
5. **Kültürel Uyarlama:** Almanca'da net ve detaylı, Rusça'da daha resmi ve güven verici tonlar kullanın.

E) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **10 Kritik Senaryo Paketi:** (Giriş, Fiyat İtirazı, İptal, Özel Etkinlik, Şikayet vb.)
2. **WhatsApp/OTA Mesaj Bankası:** Kopyala-yapıştır hazır kısa metinler.
3. **Kalite Dinleme Formu:** Çağrı merkezi performansını ölçen skor kartı.
4. **Agent Ekran Notları:** Hızlı cevap etiketlerini içeren ekran düzeni mockup'ı.