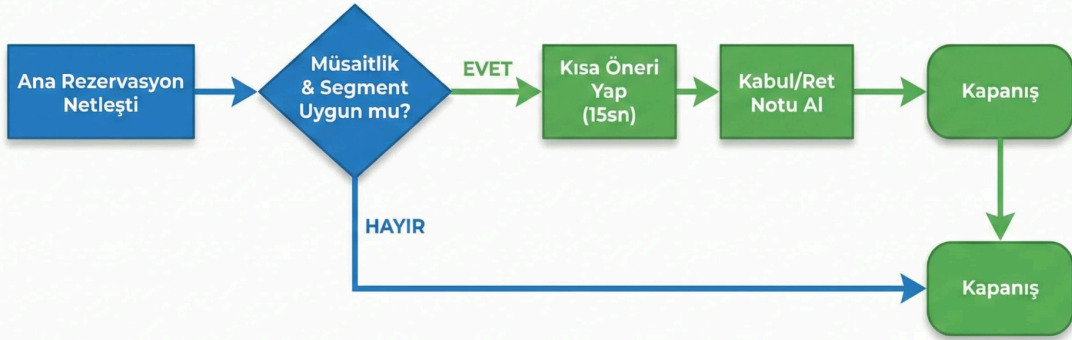


Rezervasyon Çağrısı Upsell Senaryoları & Script Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, rezervasyon görüşmelerinde upsell (oda yükseltme) ve cross-sell (ek hizmet satışı) süreçlerini "zarif öneri" yaklaşımıyla standartlaştırır. Operatörlerin doğru zamanda doğru teklifi yapmasını sağlarken, tekliflerin kabul veya ret nedenlerini veriye dönüştürerek ölçülebilir bir gelir (revenue) döngüsü kurmanıza yardımcı olur.

Kim Kullanır?: Call Center/Rezervasyon Liderleri, Eğitim Sorumluları ve Revenue Ekibi.

UPSELL ZAMANLAMA AKIŞI



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Eşleştirme:** Hedef segmentleri (Aile, Çift vb.) belirleyin ve her segmente özel 1 oda upgrade'i ile 1 ek hizmeti (transfer, SPA vb.) önceden tanımlayın.
- Kişiselleştirme:** Şablondaki script bloklarını otelinizin marka tonuna göre uyarlayın; ezberlemek yerine niyet odaklı cümleler kurun.
- Ölçümleme:** Her görüşme sonunda "teklif/kabul/ret" alanlarını doldurarak haftalık KPI raporlarına veri sağlayın.

B) Template: Doldurulabilir Şablon

1) Segment ve İhtiyaç Analizi

- Seçilen Segment:** [] Aile [] Çift [] Luxury [] Business [] Uzun Konaklama
- Kritik Kriter:** _____ (Örn: Havuz erişimi, sessizlik, yüksek kat)

2) Upsell Stratejisi

- **Teklif Zamanı:** [] Ana Rezervasyon Kapanışı Öncesi (Önerilen)
- **"DUR" Sinyalleri (Teklif Yapma):** Misafir acelesi, bütçe şikâyeti veya teknik sorunlar.

3) Uygulanabilir Script Blokları

- **Upgrade Önerisi:** "Konaklama amacınıza uygun olarak, dilerseniz [X Oda Tipi] seçeneğine de göz atabiliriz. Bu oda size [Y Faydası - örn: doğrudan deniz manzarası] sağlayacaktır."
- **Cross-sell Önerisi:** "Planınıza dahil etmek isterseniz, [Y Hizmeti - örn: gidiş-dönüş transfer] için de şu an avantajlı bir tanımlama yapabiliriz."
- **Ret Halinde Kapanış:** "Elbette, tamamen tercihinize bağlı. O halde mevcut seçiminizle rezervasyonunuzu onaylıyorum."

3 Örnek Senaryo Kartı

Senaryo	Hedef Kitle	Upgrade Oda	Cross-sell Hizmeti
Kart 1	Aile (Resort)	Havuz Erişimi (Swim-up)	Özel Bebek Bakımı / Mini Club Plus
Kart 2	Çift (Romantik)	Jakuzili / Teraslı Suite	Şarap & Meyve / Özel Akşam Yemeği
Kart 3	Business (Şehir)	Club Floor / Executive	Havalimanı VIP Transfer / Geç Çıkış

Ölçüm ve Kontrol Listesi

- [] **Aşama:** Ana rezervasyon detayları netleştirildikten sonra mı teklif yapıldı?
- [] **Odak:** Teklif sayısı maksimum 2 ile sınırlandırıldı mı?
- [] **Ton:** Israrcı değil, "misafir konforunu artırıcı öneri" tonu korundu mu?
- [] **Veri:** Ret nedeni (Fiyat/İhtiyaç Yok/Zaman Yok) CRM'e işlendi mi?

Deliverables

Segment Bazlı Upsell Matrisi, Dinamik Script Blokları, Ret Nedeni Analiz Formu.