

Rezervasyon Satış Script & İtiraz Kartları Paketi

(v1.0)

Asset Amacı: Rezervasyon hattındaki agent'ların ikna kabiliyetini artırmak için yapılandırılmış bir konuşma iskeleti ve en sık karşılaşılan misafir itirazlarına yönelik "hazır yanıt" kartları sunar. Sistematiğ bir yaklaşım sunarak, agent'in kontrolü kaybetmemesini, teklifi kıyaslamalı sunmasını ve her çağrıyi net bir aksiyonla (kapanış veya takip) sonlandırmasını hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon Agent'ları, Takım Liderleri, QA (Kalite) Uzmanları ve Ön Büro Yöneticileri.

1. Satış Odaklı Script İskeleti (Doldurulabilir)

Her çağrıda bu 8 adımlık akışı takip ederek kontrolü elinizde tutun:

- Açılış:** "X Otel Rezervasyon birimine hoş geldiniz, ben [İsim], size nasıl yardımcı olabilirim?"
- Tarih/Kişi:** "Hangi tarihler arasında kaç kişilik bir konaklama planlıyorsunuz?"
- Öncelik Sorusu:** "Sizin için odanın konumu mu yoksa [Hizmet/Konsept] imkanları mı daha öncelikli?"
- Seçenek 1 (Ekonomik):** "[Tarih] için size [X] tipi odamızı [Fiyat] ile sunabiliyorum."
- Seçenek 2 (Değer Odaklı):** "Alternatif olarak, sadece [Fark] farkla, [Avantaj] sunan [Y] odamızı öneririm."
- Koşul Özeti:** "Bu rezervasyon [İptal Şartı] avantajına sahiptir, ödemenizi [Yöntem] ile yapabilirsiniz."
- Kapanış Sorusu:** "Sizin için hangi seçenek daha uygun görünüyor? Kaydınızı oluşturabilir miyim?"
- Onay/Sonraki Adım:** "Bilgilerinizi [Kanal] üzerinden paylaşıyorum, onayınızı bekliyor olacağım."

2. İtiraz Karşılama Kartları (Hızlı Yanıt Seti)

Misafir "Hayır" dediğinde veya tereddüt ettiğinde bu kartlardaki stratejiyi kullanın:

- Fiyat İtirazı:** "Fiyat hassasiyetinizi anlıyorum. Size bütçenize daha uygun olan [Alternatif Oda/Tarih] seçeneğini sunayım mı, yoksa sunduğumuz [Avantaj]'ı tekrar değerlendirelim mi?"
- İptal/Esneklik İtirazı:** "Esneklik sizin için önemliyse, [X] tutar farkla konaklamanızı [Sure] öncesine kadar koşulsuz iptal edebileceğiniz 'Esnek Plan'ımızı tanımlayabilirim."

- **OTA (Online Acente) Daha Ucuz:** "Şeffafça kontrol edelim; bizden yapacağınız direkt rezervasyonda [Oda Güncelleme/Ek İndirim/Erken Giriş] gibi acentelerde olmayan avantajları şu an tanımlayabiliyorum."
- **Kararsızlık:** "Şu an karar vermenizi zorlaştıran temel nokta fiyat mı yoksa oda konsepti mi? Ona göre en doğru eşleşmeyi yapalım."

3. Uygulama & Denetim Checklist'i

- [] Script'teki "Öncelik Sorusu" sorularak misafir ihtiyacı anlaşıldı mı?
- [] Teklif tek fiyat yerine "2 seçenekli kıyaslama" ile sunuldu mu?
- [] İtiraz kartlarındaki "Avantaj Hatırlatma" tekniği kullanıldı mı?
- [] Çağrı sonunda "Kapanış Sorusu" sorulup bir sonraki adım netleşti mi?
- [] Haftalık 10 çağrı dinlenerek bu kartların kullanım oranı raporlandı mı?

4. Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **Script İskeleti:** Agent masalarına asılacak 1 sayfalık akış rehberi.
2. **İtiraz Kartları Seti:** En sık 5 itiraza yönelik "Hazır Cevap" dijital kartları.
3. **Dönüşüm Takip Çizelgesi:** Haftalık performans ve satış oranları tablosu.