

Telefonla Rezervasyon 10 Adım Checklist & Sprint Planı (v1.0)

Asset Amacı: Bu rehber, rezervasyon görüşmelerini standart bir akışa oturtarak karşılama, ihtiyaç analizi ve satış kapama zincirini güçlendirir. "Düşüneyim" diyen misafirler için takip disiplini oluşturarak görüşme notlarını ölçülebilir verilere dönüştürür.

Kim Kullanır?: Resepsiyon, Call Center ve Satış Ekip Liderleri.

YAPILANDIRILMIŞ OTEL ÇAĞRI AKIŞI (STRUCTURED CALL FLOW)



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Etiketleme:** Günlük 10 görüşmeyi checklist adımlarına göre (tamamlandı/tamamlanmadı) puanlayın.
- Odaklanma:** Haftalık KPI'lara bakarak en düşük puanlı 2 adımı belirleyip mikro iyileştirme yapın.
- Döngü:** 14 günlük sprint planını uygulayarak "önce/sonra" kıyaslamasıyla gelişimi notlayın.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- İlk 10 Saniye:** Kurumsal kimlik ve doğru yönlendirme sağlandı mı?
- Niyet Netleştirme:** Tarih, kişi sayısı ve konaklama amacı teyit edildi mi?
- Need Analysis:** Çocuk, bütçe, esneklik ve oda tercihi üzerine en az 4 soru soruldu mu?
- 2'li Teklif:** "İyi" ve "Daha İyi" seçenekleri gerekçeliyle sunuldu mu?
- Fayda Anlatımı:** İhtiyaca özel 2 farklı avantaj vurgulandı mı?
- OTA İtirazı:** Koşullar eşitlenerek direkt rezervasyon avantajı anlatıldı mı?
- Closing:** Net bir onay sorusu ile satış kapama denendi mi?

- Takip:** Saat ve tarih verilerek "2 temas kuralı" hatırlatıldı mı?
- Not/Etiket:** Görüşme CRM veya Excel standartlarına göre kaydedildi mi?
- Haftalık Dinleme:** En az 2 görüşme örneği kalite kontrol için dinlendi mi?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
"Sadece fiyat soruyor"	Niyet/Need analizi eksikliği	4 soru seti + 2'li teklif sunumu
"Düşüneyim" ile kapanıyor	Takip planı eksikliği	2 temas kuralı + saat belirleme
"OTA daha ucuz"	Koşulların eşitlenmemesi	İptal/oda tipi/avantaj kıyaslaması
Görüşme uzuyor	Akış belirsizliği	Adım adım call flow kartı kullanımı

C) 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- 1.-4. Gün:** Karşılama standartları, 6 soruluk soru bankası ve 2'li teklif şablonunun oluşturulması.
- 5.-8. Gün:** Satış kapama cümleleri, 2 temas kuralı, ilk dinleme oturumu ve KPI paneli kurulumu.
- 9.-12. Gün:** "Fiyat" ve "Düşüneyim" senaryoları üzerine Rol-Play çalışmaları ve CRM etiketleme standarı.
- 13.-14. Gün:** Haftalık 20 dakikalık mini eğitim ve "Önce/Sonra" değerlendirme raporu.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

KPI	Önce	Sonra	Not
Arama → Teklif Oranı	—	—	
Teklif → Kapama Oranı	—	—	
Takipten Dönüş	—	—	
Ort. Görüşme Süresi	—	—	

Deliverables

- Karşılama/Soru Bankası Kartı, 2'li Teklif Şablonu, İtiraz Rehberi, Haftalık KPI Paneli ve Takip Metinleri.

TELEFONLA REZERVASYON: 10 ADIMLI DÖNÜŞÜM LİSTESİ

- 1. Hazırlık & Ekran Düzeni
- 2. Karşılama (0-10 sn)
- 3. Niyet Netleştirme
- 4. İhtiyaç Analizi (4-6 Soru)
- 5. Teklif Eşleştirme (İyi/Daha İyi)
- 6. Fayda Anlatımı
- 7. İtiraz Yönetimi
- 8. Kapama (Closing)
- 9. Ödeme & Teyit
- 10. Takip Planı (Follow-up)

Hedef: Standart Akış = Yüksek Dönüşüm