

Pre-Stay / Post-Stay Outbound Zaman Çizelgesi & Script Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, dış arama (outbound) operasyonlarını üç ana pencereye (Pre-Stay, In-Stay, Post-Stay) ayırarak her aşama için özel senaryolar sunar. No-show riskini azaltmayı, misafir memnuniyetini pekiştirmeyi ve "rahatsız etmeden öneri sunma" tonuyla ek gelir yaratmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Call Center Liderleri, CRM/Pazarlama Sorumluları ve Satış Sonrası Destek Ekipleri.

OUTBOUND ARAMA DEĞER KRİTERLERİ (Checklist)

TEMEL KURALLAR	RİSK YÖNETİMİ
 Tek Net Amaç (Teyit/Hatırlatma/Teşekkür)	<input type="checkbox"/> Opt-out Oranı İzleniyor
 Uygun Segment (İhtiyaç Odaklı)	<input type="checkbox"/> AHT (Süre) Kısa Tutuluyor
 Doğru Zamanlama & Frekans	<input type="checkbox"/> Şikâyet Sinyali Takip Ediliyor
 Opt-in Kontrolü Zorunlu	

Değer Yaratmayan Arama, Rahatsızlık Yaratır.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Zamanlama:** Segment bazlı arama pencerelerini (Örn: Girişten 48 saat önce) takvime bağlayın.
- Standardizasyon:** Script bloklarını 30-90 saniye arası sürecek, misafir iznini (opt-in) önceliklendiren kısa formatlara uyarlayın.
- Optimizasyon:** 14 günlük pilot çalışma sonrası erişim oranı (reach) ve ret (opt-out) oranlarına göre akışları iyileştirin.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Hukuki Uyum:** Aramalarda opt-in/opt-out durumu anlık olarak kontrol ediliyor mu?
- Pencere Ayırımı:** Temaslar Pre-Stay, In-Stay ve Post-Stay olarak netleştirildi mi?
- Net Odak:** Her arama için misafire sadece "tek ana amaç" iletiliyor mu?
- Hız:** Script'ler 90 saniye barajını aşmayacak şekilde optimize edildi mi?
- Kayıt:** Outbound sonuçları (olumlu/olumsuz/not) CRM/PMS üzerine etiketlendi mi?
- Kural Seti:** Arama saatleri ve frekans (tekrar arama sayısı) sınırlandırıldı mı?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Yüksek Opt-out (Ret)	Çok sık ve amaçsız arama	Segment x Amaç matrisi + tek odak
No-show Artışı	Pre-stay teyit eksikliği	Girişten 48s önce teyit script'i
Düşük Reach (Erişim)	Yanlış zamanlama	Pazar bazlı arama pencereleri
OTA Bağımlılığı	Köprü kurulamaması	"Direct köprü" ve sadakat faydası script'i

C) 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- Gün 1-4:** Segment listesi hedeflerinin belirlenmesi; Pre-Stay teyit, In-Stay memnuniyet ve Post-Stay teşekkür script setlerinin yazılması.
- Gün 5-7:** Arama pencerelerinin takvime bağlanması, opt-in kontrol şablonunun oluşturulması ve sınırlı segmentle pilot uygulamanın başlatılması.
- Gün 8-11:** KPI paneli (erişim/dönüşüm) kurulumu, script mikro düzeltmeleri ve OTA misafirleri için "doğrudan rezervasyon" köprü cümlelerinin eğitimi.
- Gün 12-14:** Şikayet sinyali alındığında Service Recovery devri standardının netleşmesi ve 30 günlük gelişim planının (backlog) oluşturulması.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

KPI	Mevcut	Hedef	Fark
No-show Oranı	%____	%____	
Anket Dönüş Oranı	%____	%____	
Direct Booking (Tekrar)	%____	%____	
Opt-out (İzin İptali)	%____	%____	

Deliverables

- **Deliverables:** Outbound Zaman Çizelgesi, Segment x Amaç Matrisi, 3 Script Seti (Teyit/Memnuniyet/Teşekkür), Outbound KPI Paneli.