

Rezervasyon Çağrı Akışı & Script Checklist (v1.0)

Asset Amacı: Otel rezervasyon hattındaki görüşmeleri standartlaştırarak rastgeleliği ortadan kaldırır. Agent'ların ihtiyaç analizini doğru yapmasını, misafire "iki seçenekli" (upselling odaklı) teklif sunmasını ve verilerin PMS sistemine hatasız işlenmesini sağlar. Bu sayede çağrı kalitesi artarken, operasyonel yük yönetilebilir hale gelir.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, Ön Büro Müdürleri, Satış-Pazarlama Yöneticileri ve Kalite Sorumluları.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

Çağrı kalitesini ve operasyonel disiplini aşağıdaki 7 kritik maddede denetleyin:

- ☐ **Açılış Standardı:** Hat tanımı ve güven veren karşılama cümlesi her çağrıda sabit mi?
- ☐ **İhtiyaç Analizi:** Soru sorma sırası (Tarih > Kişi Sayısı > Beklenti) tüm ekipte aynı mı?
- ☐ **Teklif Kurgusu:** Teklifler her zaman "2 seçenek + aralarındaki fark" kuralıyla mı sunuluyor?
- ☐ **Şeffaf Koşullar:** İptal ve ön ödeme şartları tek, anlaşılır bir cümlede özetleniyor mu?
- ☐ **PMS Veri Disiplini:** Kanal, ülke, dil ve özel not alanları eksiksiz dolduruluyor mu?
- ☐ **Kapanış & Takip:** Onay kanalı (Mail/WhatsApp) teyit edilip takip adımı netleştiriliyor mu?
- ☐ **Raporlama:** Haftalık KPI paneli üzerinden kalite toplantıları düzenli yapılıyor mu?

B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Düşük Dönüşüm (CVR)	Tek bir fiyat söylenip geçilmesi	"Seçenek Sunma" kuralı ile kıyaslama imkanı yarat.
Hatalı PMS Datası	Aceleci kayıt ve alan belirsizliği	Alan standardı (SOP) yayınla ve kayıt disiplinini puanla.
OTA Fiyat İtirazı	Yanıt şablonunun olmaması	"Neden direkt rezervasyon?" 3 cümlelik ikna kalıbını uygula.

C) 14 Günlük Rezervasyon Akış Sprint'i

Çağrı merkezinde "Script ve Standart" operasyonu:

- **Gün 1–4:** Mevcut çağrılar dinlenmesi, en sık 5 hatanın tespiti ve 4 dilde (TR/EN/DE/RU) script iskeletinin finalize edilmesi.
- **Gün 5–7:** PMS alan standardı (SOP) yayını, agent eğitimleri ve "2 seçenekli teklif" üzerine role-play seansları.
- **Gün 8–11:** Kalite formuyla ilk ölçümlerin yapılması, itiraz karşılama ve onay mesaj şablonlarının (Mail/SMS) standardizasyonu.
- **Gün 12–14:** Resepsiyon ile rol paylaşımının netleşmesi, 5 kartlı KPI panelinin kurulumu ve haftalık rapor ritminin başlatılması.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Önce (Dağınık)	Sonra (Standart)
Çağrı Başı Satış Oranı	%_____	Yükseliş Trendi
PMS Kayıt Hatası	Yüksek	Minimum (<%2)
Ortalama Konuşma Süresi	Belirsiz	Optimize

E) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **10 Adımlık Çağrı Akışı:** Agent masalarına asılacak tek sayfalık rehber.
2. **Çok Dilli Script İskeleti:** TR/EN/DE/RU dillerinde anahtar cümleler.
3. **PMS Veri Giriş SOP:** Hangi alanın nasıl doldurulacağını gösteren kılavuz.
4. **Kalite Formu & KPI Paneli:** Denetleme ve yönetim için metrik seti.