

İşe Alım Soru Seti & İlk 90 Gün Onboarding Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, işe alım sürecini klasik CV incelemesinin ötesine taşıyarak rol-play ve davranış ölçümüne odaklanır. İlk 90 günlük yapılandırılmış onboarding (oryantasyon) planı sayesinde, temsilcinin otel standartlarına hızla uyum sağlamasını, kalıcılığını (retention) artırmayı ve operasyonel kaliteyi sezon yoğunluğunda bile korumayı hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, İK Uzmanları ve Operasyon Yöneticileri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Mülakat:** Soru setini uygulayın ve adayın pratik yeteneğini görmek için rol-play adımını mutlaka gerçekleştirin.
- Mentorluk:** İşe alım sonrası 0-90 günlük süreci, belirlenen mentor eşliğinde adım adım takip edin.
- Görünürlük:** 90 günlük takip şablonunu kalite skorları ve KPI verileriyle doldurarak gelişimi somutlaştırın.

B) Template: İşe Alım & Gelişim

1) İşe Alım Soru Seti (Kritik Yetkinlikler)

- İletişim & Satış:** "Sadece fiyat soran misafiri nasıl yönlendirirsiniz?"
- Sistem & Öğrenme:** "Bilmediğiniz bir otel detayı sorulduğunda süreci nasıl yönetirsiniz?"
- Stres Yönetimi:** "Öfkeli bir misafirle görüşmenin ilk 10 saniyesinde hangi cümleyi kurarsınız?"

2) Rol-Play Senaryoları

- Senaryo-1:** Standart Rezervasyon (İhtiyaç analizi ve teklif sunumu).
- Senaryo-2:** Fiyat İtirazı (Alternatif tarih veya oda tipi sunma çerçevesi).
- Senaryo-3:** "Düşünüyüm" Yanıtı (Follow-up planlama ve CRM kaydı).

3) Onboarding Timeline (İlk 90 Gün)

Bu çizelge, yeni bir temsilcinin "öğrenme" evresinden "üretim" evresine geçiş yol haritasıdır.

- **0–7 Gün:** Otel ürün bilgisi, sistem eğitimi ve "gölge dinleme" (shadowing).
- **8–30 Gün:** Script ve tonlama standartları ile haftalık kalite dinleme seansları.
- **31–60 Gün:** Bağımsız çağrı alma, hata payını minimize etme ve temel KPI sinyalleri.
- **61–90 Gün:** KPI hedeflerine odaklanma, stabil çalışma ve uzun vadeli gelişim planı.

90 Gün Performans Takip & Kontrol Listesi

- [] **Mentor:** Adaya deneyimli bir rehber atandı mı?
- [] **Haftalık Check-in:** Gelişim toplantıları takvime işlendi mi?
- [] **Kalite:** Haftalık kalite skorları hedeflenen seviyede mi?
- [] **Disiplin:** Çağrı sonrası not alma ve follow-up kurallarına uyuluyor mu?

Deliverables

- Soru Seti & Rol-Play Kartları, Onboarding Zaman Çizelgesi, 90 Günlük Takip Şablonu.

