

OTA Değişiklik & İptal Script ve Akış Şablonu

(v1.0)

Asset Amacı: OTA üzerinden gelen rezervasyonların değişiklik ve iptal taleplerini standart bir akışa oturtur. Misafirin otel ve agente arasında kalmasını engelleyerek, iptal politikalarını (Cancellation Policy) ve değişiklik sınırlarını net bir dille uygular; vardiyalar arası iletişim tutarlılığı sağlar.

Kim Kullanır?: Rezervasyon Destek Agent'ları, Takım Liderleri, Ön Büro ve Süreç Sorumluları.

A) Operasyonel Akış Şablonu

Her çağrıda bu adımları sırasıyla takip edin ve boş alanları doldurun:

- Giriş / Empati:** "Sizi anlıyorum, talebinizi hemen kontrol ediyorum."
- Kayıt Doğrulama:** OTA Kodu: _____ / İsim: _____ / Giriş Tarihi: _____
- PMS Kontrol:** Plan Türü: _____ / Koşul: _____ / Özel Notlar: _____
- Politika Cümlesi:** "Mevcut rezervasyonunuzda _____ kuralı geçerlidir."
- Çözüm Seçenekleri:**
 - Seçenek A:** _____
 - Seçenek B:** _____
- Yazılı Teyit Kanalı:** [] OTA Mesaj [] E-posta [] SMS
- Kapanış Özeti:** "Özetle _____; bir sonraki adımımız _____ olacaktır."

B) Plan Koşuluna Göre Script Cümleleri

İletişimi standartlaştırmak için aşağıdaki kalıpları kullanın:

- Esnek (Flexible) Plan:** "Belirlediğimiz tarihe kadar ücretsiz değişiklik veya iptal işleminiz mümkündür; bu tarihten sonraki taleplerde _____ koşulu uygulanacaktır."
- Katı (Non-Refundable) Plan:** "Seçmiş olduğunuz planın kuralı gereği iptal veya değişiklik yapılamamaktadır; ancak alternatif olarak size _____ sunabilirim."
- Sorumluluk Dili:** "Rezervasyonunuz OTA üzerinden yapıldığı için teknik işlem adımı _____ kanalıyla ilerler; ben size bu süreçte tek noktadan yardımcı olacağım."

C) Rezervasyon Kontrol Listesi

- **Doğrulama:** OTA kodu alındı ve PMS kaydıyla eşleşti mi?
- **Netlik:** Plan koşulu (iptal/değişiklik kuralı) misafire açıkça söylendi mi?
- **Esneklik:** Misafire en az 2 çözüm seçeneği sunuldu mu?
- **Kayıt:** Yazılı teyit gönderildi mi ve PMS notu/takip aksiyonu işlendi mi?

D) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **Akış Checklist'i:** Agent'lar için masaüstü rehberi.
2. **Script Şablonları:** Farklı plan tipleri için çok dilli (TR-EN-DE-RU) iletişim setleri.
3. **İzleme Metrikleri:** Ping-pong ve tekrar arama oranlarını takip eden rapor formatı.