

# Rezervasyon Öncesi Qualification Soru Seti (v1.0)

**Asset Amacı:** Rezervasyon çağrıları sırasında ihtiyaç analizini (Needs Analysis) "az soru, yüksek sinyal" prensibiyle standardize eder. Bütçe keşfi ve oda eşleştirme adımlarını satış baskısı kurmadan yönetmeyi sağlar; veriyi PMS not formatına dönüştürerek ekip içi sürekliliği hedefler.

**Kim Kullanır?**: Rezervasyon Agent'ları, Takım Liderleri, QA/Koçlar ve Satış Yöneticileri.

## Template İçeriği (Uygulama Şablonu)

### A) Hızlı Qualification (60–90 Saniye)

*Misafiri ve talebi hızlıca anlamak için kritik 5 soru:*

- Tarih & Esneklik:** "Hangi tarihler aralığını düşünüyorsunuz? Tarihlerinizde esnekliğimiz var mı?" \_\_\_\_\_
- Kişi & Çocuk:** "Kaç kişi konaklayacaksınız? (Çocuk varsa yaşıları: \_\_ )" \_\_\_\_\_
- Öncelik Odağı:** [ ] Fiyat [ ] Konfor [ ] Esneklik [ ] Deneyim \_\_\_\_\_
- Özel İhtiyaç:** "Konaklamanızı daha konforlu kılacak özel bir hassasiyetiniz var mı?"  
\_\_\_\_\_
- Plan / Aktivite:** "Transfer, özel kutlama veya aktivite planlıyor musunuz?"  
\_\_\_\_\_

### B) Budget Discovery (Nazik Çerçeveleme)

*Satış baskısı yaratmadan bütçe aralığını belirleyin:*

- Soru Kalıbı:** "Size en doğru iki seçenek sunabilmem için, ayırmayı düşündüğünüz bir bütçe aralığı paylaşmak ister misiniz?"
- Bütçe Aralığı:** \_\_\_\_\_

### C) Teklif Eşleştirme (İki Seçenek Kuralı)

*Karar felcini önlemek için sadece iki seçenek sunun:*

- Seçenek 1 (Standart/Beklenti):** \_\_\_\_\_
- Seçenek 2 (Upgrade/Deneyim):** \_\_\_\_\_
- Ayırt Edici Fark:** (Örn: "Bu seçenek size özel havuz erişimi sağlar.") \_\_\_\_\_

## D) PMS Notes Formatı (Kopyala-Yapıştır)

Ekip içindeki bilgi aktarımını bu standart formatla yapın:

Profil: (Aile / Çift / Grup) \_\_\_\_\_ Öncelik: (Fiyat / Konfor / Lokasyon)

\_\_\_\_\_ Esneklik: (Var / Yok) \_\_\_\_\_ Özel İhtiyaç: \_\_\_\_\_

Öneri: (Seçenek X sunuldu, Y bekleniyor) \_\_\_\_\_

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- SOP Entegrasyonu:** Bu şablonu vardiya standartlarına ekleyin ve ilk bölümdeki 5 soruyu yanıtlamayı zorunlu kılmak.
- Kayıt Standardı:** PMS üzerindeki "Notlar" kısmını yukarıdaki formatla doldurma zorunluluğu getirin.
- Sürekli Gelişim:** Haftalık role-play seansları ve çağrı dinlemeleriyle soru sorma tonlamasını iyileştirebilir.

## Deliverables (Teslim Edilecekler)

- Qualification Soru Seti:** Segment bazlı (aile/çift) özelleştirilebilir şablon.
- PMS Not Formatı:** Hızlı veri girişi için kopyala-yapıştır metin bloğu.
- İyi/Kötü Soru Rehberi:** Agent'lar için pratik diyalog kartı.