

4 Dilli Çağrı Script Template (v1.0)

Asset Amacı: Otellerin TR–EN–DE–RU dillerindeki çağrı ve mesajlaşma senaryolarını tek bir standartta toplar. Agent eğitim süresini kısaltırken, WhatsApp ve OTA platformlarında "hızlı ve kültürel uyumlu" yanıt verme kapasitesini artırır.

Kim Kullanır?: Rezervasyon liderleri, çağrı merkezi eğitim sorumluları ve satış ekipleri.

A) Senaryo Bilgisi & Akışı (Template)

Her senaryo için aşağıdaki akışı doldurarak standartlarınızı oluşturun:

1. Senaryo Tanımı

- Senaryo Adı:** _____ (Örn: Fiyat İtirazı / Erken Rezervasyon)
- Kanal:** Telefon / WhatsApp / OTA / E-posta
- KPI:** Dönüşüm Oranı / Yanıt Süresi (SLA)

2. Konuşma Akışı (Flow)

- Açılış:** "Güneşin merkezi {Otel Adı}'na hoş geldiniz, ben {İsim}, size nasıl yardımcı olabilirim?"
- İhtiyaç Soruları:** (Tarih, Kişi Sayısı, Oda Tercihi, Özel İstek)
- Teklif/Çözüm:** "{Oda Tipi} için bu tarihlerde en avantajlı seçeneğimiz {Paket Adı}."
- İtiraz Kalıbı (Fiyat):** "Fiyatımızın yüksek göründüğünü anlıyorum, ancak bu fiyata dahil olan {Hizmet 1} ve {Hizmet 2} ile size en iyi deneyimi sunuyoruz."
- Kapanış + CTA:** "Sizin için bu odayı 24 saatliğine ön-rezerve edeyim mi?"
- Follow-up:** "Yarın saat 11:00'de tekrar görüşmek üzere notumu alıyorum."

B) 4 Dilli Cümle Bankası (Örnek Karşılaştırma)

Çeviri yapmayın; dili kültürel tona göre uyarlayın.

| Senaryo: Giriş | TR (Samimi/Pro) | EN (Helpful/Polite) | DE (Professional/Direct) | RU (Polite/Formal) |
|-------------------|--|--|---|--|
| Hoş geldiniz | Hoş geldiniz, nasıl yardımcı olabilirim? | Welcome to {Hotel}, how may I assist you? | Herzlich willkommen, wie kann ich Ihnen helfen? | Добро пожаловать в {Hotel}, чем я могу вам помочь? |
| İhtiyaç Analizi | Hangi tarihler için planlıyorsunuz? | For which dates would you like to book? | Für welchen Zeitraum planen Sie Ihren Aufenthalt? | На какие даты вы планируете ваш визит? |
| Güven Sinyali | Size özel en iyi fiyatı sunuyorum. | I am offering the best available rate for you. | Ich biete Ihnen den besten verfügbaren Preis an. | Я предлагаю вам лучшую доступную цену. |

C) Kanal Kısa Versiyonu (WhatsApp/OTA)

Hız kazandıran 3 satırlık hazır şablonlar:

Örnek: Rezervasyon Sorgusu (WhatsApp)

- Merhaba, {Otel}. Yardımcı olayım.
- {Tarih} için {oda tipi} uygun; fiyat {X} {Döviz}.
- Kişi sayısı ve çocuk yaşı var mı? Size en uygun seçeneği sunayım.

D) Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

- Tek Hedef:** Her konuşmayı "bilgi ver" aşamasında bırakmayın; mutlaka bir sonraki adıma (teklif, link gönderimi vb.) taşıyın.
- Soru Limiti:** Müşteriyi yormayın; en kritik 4 soruyu (Tarih, Kişi, Oda, Beklenti) hızlıca sorun.
- Alternatif Sunumu:** Her zaman bir "B planı" (farklı tarih veya oda tipi) önererek "yok" demeyi engelleyin.

4. **Takip Zamanı:** Kapanışta mutlaka "X saat/gün sonra tekrar arayacağım" diyerek süreci canlı tutun.
5. **Kültürel Uyarlama:** Almanca'da net ve detaylı, Rusça'da daha resmi ve güven verici tonlar kullanın.

E) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **10 Kritik Senaryo Paketi:** (Giriş, Fiyat İtirazı, İptal, Özel Etkinlik, Şikayet vb.)
2. **WhatsApp/OTA Mesaj Bankası:** Kopyala-yapıştır hazır kısa metinler.
3. **Kalite Dinleme Formu:** Çağrı merkezi performansını ölçen skor kartı.
4. **Agent Ekran Notları:** Hızlı cevap etiketlerini içeren ekran düzeni mockup'ı.