

Agent Profil & Eğitim Planı Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Otel çağrı merkezi operasyonunda TR–EN–DE–RU agent işe alım ve eğitim süreçlerini ölçülebilir bir standarda bağlar. Yanlış aday seçiminden kaynaklanan maliyetleri azaltır ve onboarding (oryantasyon) sürecini ilk günden itibaren QA (Kalite Güvence) verileriyle yönetmenizi sağlar.

Kim Kullanır?: Otel yöneticileri (GM), Rezervasyon/Satış liderleri ve İK sorumluları.

A) Boş Şablon Alanları (Setup)

Aday değerlendirme ve eğitim planı için bu alanları kullanın:

1. Pozisyon & Dil Seti

- **Öncelik:** (Örn: Rusça - Alman Pazarı Odaklı)
- **Kanal Kapsamı:** Telefon / WhatsApp / OTA / E-posta
- **Hedef Destinasyon:** Antalya / Belek / Side / Kemer / _____

2. Agent Profil Kriterleri (Skor 0–5)

- **Dil Seviyesi (EN/DE/RU):** ___ /5
- **Anlaşılmabilirlik & Tempo:** ___ /5
- **Turizm Terminolojisi:** ___ /5
- **Empati & Kriz Yönetimi:** ___ /5
- **Satış Disiplini (Kapanış/Follow-up):** ___ /5
- **Öğrenme İstekliliği:** ___ /5
- **TOPLAM SKOR:** ___ /40 (Min. 28 puan önerilir)

3. Onboarding Planı (İlk 14 Gün)

Gün	Odak Alanı	İçerik
1–2	Ürün & Kültür	Otel konsepti, oda tipleri, turizm terimleri.
3–4	Satış & Script	Rezervasyon akışı, itiraz karşılama cümleleri.
5	Dijital Kanallar	WhatsApp ve OTA kısa metin şablonları.
6	Kriz Yönetimi	Şikâyet yönetimi ve telafi protokolleri.
7	Pilot Ölçüm	Canlı çağrı öncesi ilk QA denetimi.
8–14	Shadowing & Koçluk	Usta agent izleme, role-play ve final QA.

B) Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

- Sadece Dil Yetmez:** Adayın dili mükemmel olsa bile empati ve satış disiplini yoksa operasyonda tıkanacaktır; bu yüzden yetkinlik bazlı mülakat yapın.
- Role-Play Zorunluluğu:** Adayı biri satış (rezervasyon), diğeri kriz (şikâyet) olmak üzere en az 2 senaryoda test etmeden işe almayın.
- Akış Odaklı Eğitim:** Teorik bilgi yiğmamak yerine, agent'a senaryo bazlı akışları öğretin (Problem → Çözüm → Kapanış).
- Erken Müdahale:** 7. günde ilk QA ölçümünü yapın; hatalar alışkanlık haline gelmeden düzeltilmelidir.
- Tükenmişlik Önlemi:** Sezon planında agent'ların vardiya ve mola dengesini en baştan tasarlayın.

C) QA Skor Kartı (Core)

Agent'in her çağrısını veya yazışmasını bu 7 maddeyle puanlayın:

- Açılış Standardı:** Markaya uygun ve enerjik selamlama.
- İhtiyaç Analizi:** Doğru sorularla (tarih, kişi, bütçe) ihtiyacı anlama.
- Teklif Netliği:** Avantaj ve faydayı (USP) vurgulama.

- **İtiraz Karşılama:** Fiyat veya konum itirazlarını güvenle yönetme.
- **Kapanış + Follow-up:** Net bir sonraki adım belirleme (Takip araması/link).
- **Ton & Empati:** Müşteri diline ve kültürüne uygun yaklaşım.
- **Kayıt Disiplini:** CRM veya PMS sistemine eksiksiz veri girişi.

D) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **Agent Profil Kartı:** Aday skorlama ve mülakat notları tablosu.
2. **14 Günlük Onboarding Planı:** Gün bazlı eğitim modülleri.
3. **QA Skor Kartı:** Kalite ölçüm ve koçluk ritmi dökümanı.
4. **Hızlı Yanıt Bankası:** WhatsApp/OTA için hazır 4 dilli taslaqlar.