

Booking/Expedia Çağrı Senaryoları & Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, OTA kaynaklı çağrıları "doğrulama → işlem yeri → yetki → kapanış" akışına oturtur. Amacı, operasyonel hızı artırmak, sözleşme dışı vaat verilmesini engellemek ve "kim neye bakacak?" sorusunu ortadan kaldırarak çözüm süresini kısaltmaktır.

Kim Kullanır?: Rezervasyon/Call Center Müdürleri, Ön Büro Liderleri, OTA Yöneticileri ve PMS Sorumluları.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Gelen çağrı tiplerini (İptal, Değişiklik, Ödeme vb.) seçip her biri için "ilk hamle" ve "işlem yerini" (OTA Extraneti mi, PMS mi?) tanımlayın.
- Yetkilendirme:** Hangi işlemin kimin onayına tabi olduğunu (Yetki Matrisi) netleştirip ekibi bu akışa göre eğitin.
- İzleme:** 14 günlük uygulama süresince SLA (geri dönüş hızı) ve tekrar arama oranlarını takip edin.

B) Template: Akış Şablonu

1) Kapsam ve Sistemler

- Kapsanan Kanallar:** [] Booking [] Expedia [] Diğer
- Sistemler:** PMS: _____ / CRM: _____ / Call Tracking: _____

2) Karar ve İşlem Akışı

Bu tablo, her çağrı tipi için ekibin "nereye bakacağini" standartlaştırır.

Çağrı Tipi	Doğrulama	İşlem Yeri	SLA (Geri Dönüş)
Değişiklik	OTA Ref + PMS Ref	[] OTA Extranet [] PMS	____ Dakika
İptal / İtiraz	Rezervasyon No	[] Yetkili Devri [] Call-back	____ Saat
Ödeme Sorusu	Sanal Kart/Otel	[] Finans Devri [] PMS	____ Dakika

3) Yetki Matrisi (Kim Onaylar?)

- Tarih Değişikliği (No Penalty):** [] Call Center [] Revenue
- Ücret İadesi / İptal Onayı:** [] OTA Yöneticisi [] Finans
- Şikâyet Tazmin / İndirim:** [] GM [] Operasyon Müdürü

Script Blokları (Anonim & Uyarlanabilir)

- Doğrulama:** "Size daha hızlı yardımcı olabilmek için Booking/Expedia referans numaranızı rica edebilir miyim?"
- Yönlendirme (Next Step):** "Bu işleminiz OTA prosedürleri gereği Booking.com paneli üzerinden ilerleyecektir; talebinizi oradan onaylayıp size [X] dakika içinde dönüş yapacağım."
- Kapanış Özeti:** "Özetlemek gerekirse; tarih değişikliği talebiniz alınmış olup, yeni tarihleriniz için onay e-postası tarafınıza [X] kanalı üzerinden iletilecektir."

Kontrol Listesi

- [] Çağrı tipi doğru etiketlendi mi?
- [] Hem OTA hem de PMS referans numaralarıyla doğrulama yapıldı mı?
- [] İşlemin yapılacak ana sistem (OTA/PMS) doğru seçildi mi?
- [] Yetki aşan durumlarda doğru birime/yöneticiye devir sağlandı mı?
- [] Misafire bekleme süresi ve çözüm kanalı hakkında net bilgi verildi mi?

Deliverables

- **Deliverables:** Akış Diyagramı, Senaryo Bazlı Script Tabloları, Tek Sayfa Yetki Matrisi.