

cards 4 Dilli Çağrı Merkezi İtiraz & Cevap Kartları (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket, çağrı merkezi karar sürecinde sıkça karşılaşılan maliyet, kontrol ve yeterlilik gibi itirazları "mit vs. gerçek" formatında toplantılarda kullanılabilir profesyonel kartlara dönüştürür. Amacı, abartılı vaatler yerine KPI ve net rol paylaşımlarıyla gerçekçi bir beklenti seti oluşturmaktır.

Kim Kullanır?: Otel Sahipleri, Genel Müdürler (GM), Satış-Pazarlama Yöneticileri, Rezervasyon Liderleri ve Ajans Yöneticileri.

KURUM İÇİ TARTIŞMA İÇİN HAZIR ARGÜMANLAR

İtiraz-Cevap Kartları Seti

1

MİT:
Resepsiyon Yeter

 Rol farkı, kaçan talep
(Ayrı disiplinler)

2

MİT:
Maliyet Artar

 Cost vs Value, KPI
(Ölçülebilir değer)

3

MİT:
Dil Şart Değil

 Güven, yanlış anlaşılma
(Dönüşüm etkisi)

4

MİT:
Kontrol Kaybı

 Governance, QA
(Ölçülebilir kontrol)

5

MİT:
Entegrasyon Zor

 MVP yaklaşımı
(Minimum ile başla)

6

MİT:
Marka Dili

 KB, script
(Standartlaşma)

KARTLARI İNDİR & TOPLANTIYA HAZIRLAN

“Toplantılarda kaydırılabilir 6 ana itirazı ve cevabı”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Kart Seçimi:** Toplantı öncesinde otelinizin gündemine ve mevcut çekincelerine uygun 6 kartı seçip öncelik sırasına göre dizin.
2. **Veri Kişiselleştirme:** Her karttaki "doğrulama KPI" alanını otelinizin geçmiş verilerine veya hedeflerine göre özelleştirin.
3. **Somutlaştırma:** 30 günlük pilot planı ve net ölçüm kriterleriyle tartışmaları duygusal zeminden çıkarıp somut kararlara dönüştürün.

Mit vs. Gerçek: Karar Destek Kartları

Aşağıdaki yapısal sorunlar ve kök nedenler, kartların içeriğini besleyen temel "gerçeklik" çerçevesini oluşturur:

Örnek Kart Yapısı: "Resepsiyon Yeter mi?"

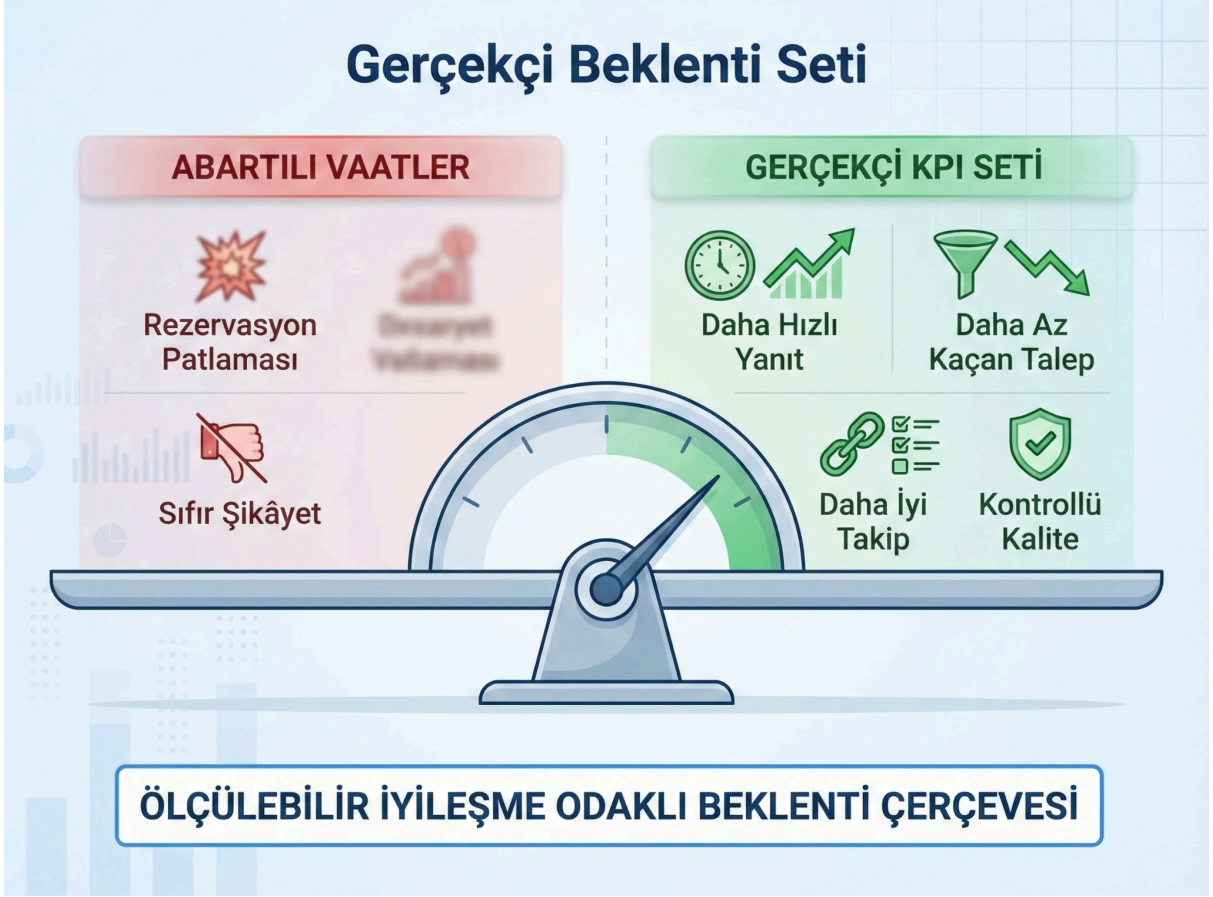
- **İtiraz (Mit):** "Resepsiyon ekibimiz çağrıları ve mesajları karşılamaya yeterlidir."
- **Gerçek Çerçeve:** Talep yönetimi ve satış odaklı çağrı karşılama ayrı bir uzmanlık disiplindir. Resepsiyonun önceliği fiziksel saha operasyonunu (check-in/out vb.) yürütmektir; her iki işin aynı anda yapılması kalite düşüşüne yol açar.
- **KPI ile Doğrulama:** Kaçan çağrı oranı, yanıtsız mesaj sayısı ve ortalama ilk yanıt süresi (SLA).
- **Aksiyon (3 Adım):** 1) Rol paylaşımını yazılı hale getir, 2) Pilot bir çağrı kuyruğu kur, 3) Haftalık performans raporu yayırla.

Uygulama Prensipleri (5 Altın Kural)

- **Ölçüm Odaklılık:** Kesin rakam vaatleri yerine yönlü (iyileşme/artış/düşüş) ve ölçüm odaklı bir dil kullanın.
- **Empatik Yaklaşım:** İtirazları küçümsemek yerine önce kök nedeni anlayın, sonra veriye dayalı çerçeveleyin.
- **Zorunlu KPI:** Tartışmayı somutlaştırmak için her kartta mutlaka en az bir doğrulama metriği bulundurun.
- **Aksiyon Odaklılık:** Her kartın sonunda "Ne yapmalıyım?" sorusuna yanıt veren 3 net adım sunun.
- **Pilot Önerisi:** Tartışmaların kilitlendiği noktalarda 14-30 günlük pilot ölçüm planları teklif ederek süreci ilerletin.

Deliverables

6 Adet İtiraz-Cevap Kartı, "Myth vs. Reality" Tablo Görseli, KPI Doğrulama Şablonu, 30 Günlük Pilot Planı.



“Sektörel yanlış inanışları ve operasyonel gerçekleri kıyaslayan 1:1 tablo görseli.”

MİTLERİ ÖLÇÜMLE NETLEŞTİRME: KPI PANELİ



SOMUT VERİLERLE KARAR VERİN, HİSLERLE DEĞİL

“İtirazları çürütmek için kullanılacak örnek ölçüm metriklerini içeren 1:1 görsel.”