

# Ekip Rol & Akış Tasarım Şablonu — Message Team × Call Center (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; Message Team, Call Center ve Reservation Line birimleri arasında net bir organizasyonel yapı (Org Structure) kurmak için rol tanımları, birimler arası devir (handover) kuralları ve ortak KPI iskeleti sunar. Amacı; "kim bakacak?" belirsizliğini ortadan kaldırmak, mesajdan telefona geçiş sürecini hızlandırmak ve misafir deneyimini tüm kanallarda tutarlı hale getirmektir.

**Kim Kullanır?:** Çağrı Merkezi Yöneticileri, Rezervasyon Liderleri, Operasyon/HR Departmanları ve Kalite (QA) Sorumluları.



“Ekiplerin birbiriyle nasıl dirsek temasında çalıştığını gösteren organizasyon şeması görseli.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Model Seçimi:** Otelinizin hacmine ve ekip yapısına uygun modeli (Model 1/2/3) seçerek rolleri ve sorumluları netleştirin.
- SOP Kurgusu:** Devir tetikleyicilerini (Örn: Fiyat teklifi aşaması) ve standart devir not formatını zorunlu birer çalışma kuralı (SOP) haline getirin.
- Analiz:** Ortak KPI setini raporlama sistemine bağlayarak haftalık kalite kontrol (QA) ve performans ritmini başlatın.

## Şablon Alanları (Doldurulacak Alanlar)

### 1) Organizasyon Yapısı (Org Structure)

- Message Team:** \_\_\_\_\_ (İlk karşılama, etiketleme ve basit bilgi aktarımı)
- Call Center:** \_\_\_\_\_ (Detaylı destek, şikâyet yönetimi ve proaktif aramalar)
- Reservation Line:** \_\_\_\_\_ (Satış kapatma, teklif sunumu ve rezervasyon girişi)
- Guest Relations:** \_\_\_\_\_ (Misafir deneyimi ve yerinde çözüm)

### 2) Devir (Handover) Tetikleyicileri

- Tetik-1:** \_\_\_\_\_ (Fiyat ve müsaitlik sorulması → Rezervasyon)
- Tetik-2:** \_\_\_\_\_ (Karmaşık şikâyet yönetimi → Guest Relations)
- Tetik-3:** \_\_\_\_\_ (Grup/MICE talebi → Satış Ekibi)
- Tetik-4:** \_\_\_\_\_ (VIP misafir sinyali → Duty Manager)
- Tetik-5:** \_\_\_\_\_ (Geri arama talebi → Call Center)

### 3) Standart Devir Not Formatı

Kanal / Dil / Tarih / Kişi / İstek / 2 Seçenek / İtiraz / Follow-up: \_\_\_\_\_ (Örn: WA / DE / 10-15 Haz / 2A+1C / Deniz Manzara / Standart vs Suit / Fiyat yüksek / Yarın 10:00 arama)

## Ortak KPI Seti (Hedefler)

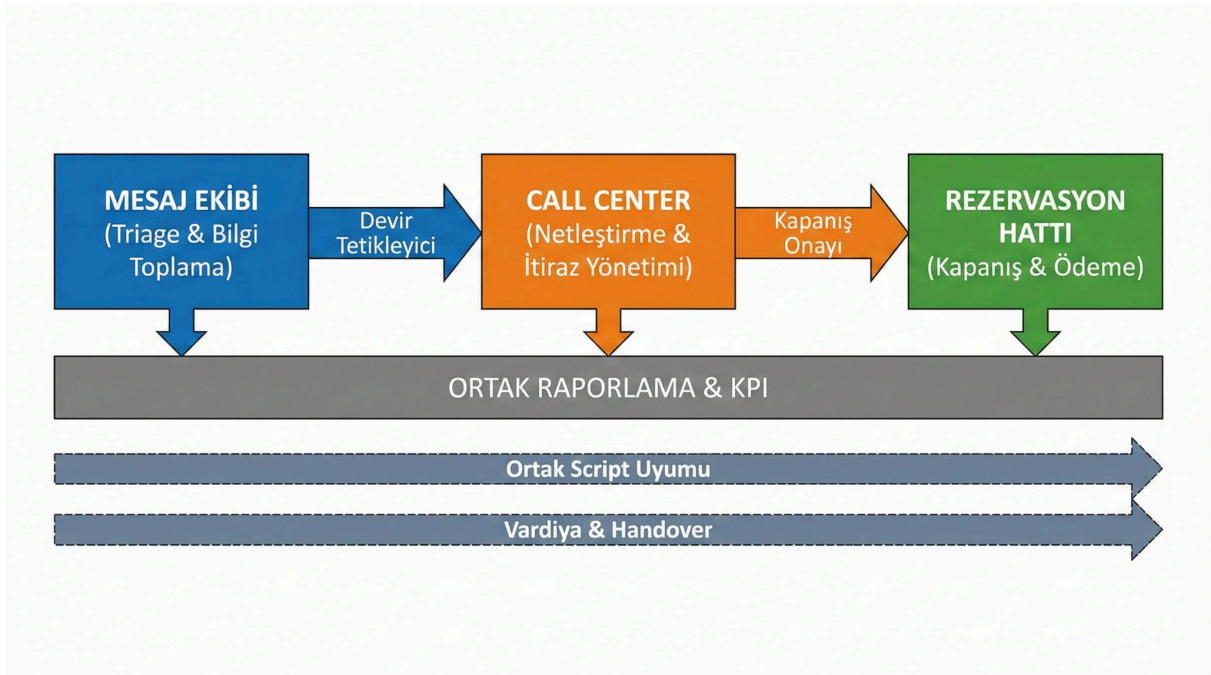
- FRT (İlk Yanıt) Hedefi:** \_\_\_\_\_ (Örn: < 5 dakika)
- Devir Oranı Hedefi:** \_\_\_\_\_ (Mesajların %X'i satışa yönlenmeli)
- Devir → Rezervasyon (CR) Hedefi:** \_\_\_\_\_ (%X dönüşüm oranı)
- QA Skoru Hedefi:** \_\_\_\_\_ (Min %90 empati ve çözüm puanı)
- Lost Reason Raporu:** \_\_\_\_\_ (Kaybedilen işlerin haftalık analizi)

## Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

1. **Sahiplik:** Her mesajın ve talebin bir "Owner"ı (sahibi) olmalı; sahihsiz talep "ölü" taleptir.
2. **Yetki:** Satış kapatma ve son onay yetkisinin "Reservation Line" ekibinde olduğunu netleştirin.
3. **Standardizasyon:** Eksik bilgiyle yapılan devir süreci uzatır; devir notu formatına %100 uyumu zorunlu kılın.
4. **Tutarlılık:** Mesaj şablonlarındaki dil ve vaatlerin, telefon script'leri ile tam uyumlu olmasını sağlayın.
5. **Motivasyon:** KPI'ları ekipler arasında ortaklaştırın ve başarıyı prim/ödül sistemiyle destekleyin.

## Deliverables

Org Chart Diyagramı, Mesaj→Telefon→Rezervasyon Akışı, Rol & KPI Tabloları.



“Mesajın ilk gelmesinden telefonla onaya ve rezervasyon kapanışına kadar olan devir akış diyagramı.”