

Konuşsal Rezervasyon Akış & Script Şablonunu İndir — Conversational Booking (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; WhatsApp, Web Chat ve Voice kanallarında rezervasyon akışını standartlaştırır. Zorunlu sorular, PMS entegrasyon adımları, 2 seçenekli öneri modeli ve insana devir (HandoverToHuman) kurallarını içerir. Pilot KPI setiyle (FRT, dönüşüm, CSAT) 30 günlük test ve sürekli iyileştirme döngüsü kurmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon destek/call center ekipleri, pazarlama, ürün/IT sorumluları ve operasyon liderleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Senaryo Seçimi:** Belirlenen 5 pilot senaryoyu seçin ve hazır script'leri kanalınıza göre kopyalayıp uyarlayın.
- Entegrasyon:** PMS müsaitlik ve fiyat verisini MVP (Minimum Uygulanabilir Ürün) düzeyinde akışa bağlayın.
- Optimizasyon:** 30 günlük KPI takibi yaparak, insana devir kurallarını ve mesaj tonlamasını iyileştirin.

A) Script Pack + Checklist

Zorunlu Bilgi & Akış Kontrolü

Fiyat ve müsaitlik sunabilmek için botun/temsilcinin alması gereken kritik veriler:

- Tarih:** Giriş ve çıkış tarihleri netleşti mi?
- Kişi Sayısı:** Yetişkin ve çocuk (yaşlarıyla birlikte) sayısı alındı mı?
- Tercih:** Bütçe aralığı veya belirli bir oda tipi tercihi soruldu mu?

5 Pilot Senaryo Script'i (Özet)

Senaryo	Script Yaklaşımı	Kritik CTA
Müsaitlik & Fiyat	"Belirttiğiniz tarihlerde 2 odamız uygun. Deniz manzaralı [Fiyat] veya Bahçe manzaralı [Fiyat]. Hangisi ilginizi çeker?"	Seçim Yap / Rezerv Et
WhatsApp Kapanış	"Son 1 oda kaldı. Sizin için 15 dakika opsiyonladım. Bu linkten hızlıca tamamlayabilirsiniz: [Deep Link]"	Hemen Rezerv Et
Aile Paketi	"Çocuk dostu odalarımızda transfer dahil paketimiz mevcut. Detayları incelemek ister misiniz?"	Paket Detayı Al

İptal Koşulu	"Şu an iadesiz fiyatta en iyi teklifi görüyorsunuz. Esneklik isterseniz [+Bedel] ile iptal garantisi ekleyebiliriz."	Koşulu Onayla
Handover (Devir)	"Bu özel talebiniz için sizi hemen uzman ekip arkadaşşıma bağılıyorum. Lütfen ayrılmayın."	Uzmana Bağılan

HandoverToHuman (İnsana Devir) Kuralları

Tetikleyici	Eylem	Öncelik
Karmaşık Talep	3+ soruda çözüm bulunamadıysa hemen devret.	Yüksek
Grup / MICE	5 oda üzeri veya toplantı talebi gelirse satışa yönlendir.	Kritik
Özel Fiyat	Pazarlık veya "Daha iyi fiyat var mı?" sorusu gelirse devret.	Orta
Şikâyet / Escalation	Negatif duygu içeren kelimelerde botu durdur, süpervizöre bağıla.	Kritik

KPI Hedef Tablosu

Metrik	Tanım	Hedef
FRT (First Response Time)	İlk yanıtı kadar geçen süre	< 60 Saniye
Conversion (Chat-to-Book)	Konuşmanın rezervasyona dönme oranı	% ____
Handover Rate	Botun insana devretme oranı	< %30
CSAT	Müşteri memnuniyet skoru	> 4.5 / 5

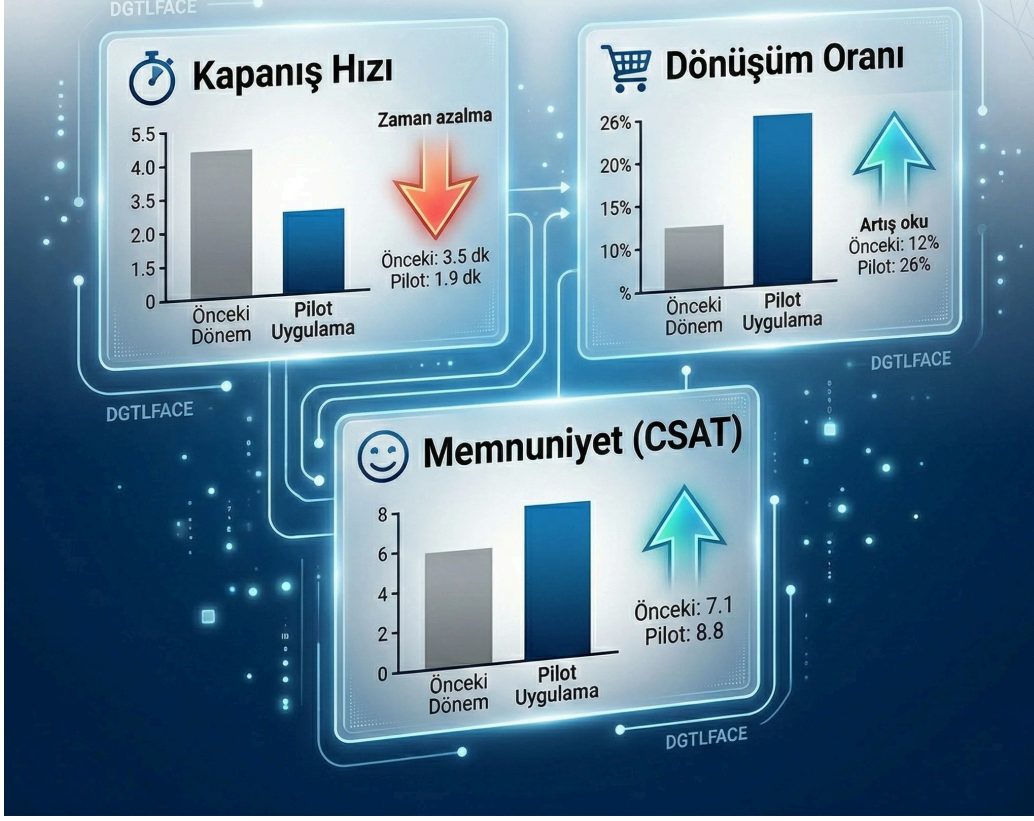
Deliverables

- **Deliverables:** Script Bankası, Handover SOP (Standart Operasyon Prosedürü), KPI Dashboard Veri Alanları.



"Misafir talebinin bot üzerinden PMS verisiyle buluşup rezervasyona dönüştüğü dijital akış."

KONUŞSAL REZERVASYON PİLOT KPI'LARI



"Konusal satış sisteminin pilot aşamasındaki temel başarı metrikleri ve karşılaştırmalı analizi."