

Onboarding Takvimi & Role-Play Senaryo Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu eğitim kiti; yeni başlayan mesaj temsilcileri için ilk hafta ve ilk ay planlamasını, gerçekçi role-play (rol yapma) senaryolarını ve kalite değerlendirme (QA) kriterlerini bir arada sunar. Temel amaç; personelin SOP kurallarını, hazır şablonları ve eskalasyon süreçlerini hızla öğrenerek markanın dijital sesine tutarlı bir şekilde uyum sağlamasını sağlamaktır.

Kim Kullanır?: Operasyon ve İK (HR) Departmanları, Çağrı Merkezi ve Rezervasyon Liderleri, QA/Koçluk Sorumluları.

MESAJ EKİBİ ONBOARDING CHECKLIST

- ✓ İlk 7 gün takvimi yazılı mı?
- ✓ Role-play senaryoları (20 adet) hazır mı?
- ✓ QA rubriği ve puanlama standardı net mi?
- ✓ Koçluk görüşme takvimi planlandı mı?
- ✓ KPI hedefleri kademeli olarak belirlendi mi?
- ✓ Şablon kütüphanesi güncel mi?
- ✓ KVKK eğitim modülü dahil edildi mi?
- ✓ Gelişim planı şablonu hazır mı?



“İlk 30 günlük eğitim yol haritasını ve kritik kontrol noktalarını gösteren 1920×1080 zaman çizelgesi şeması.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Özelleştirme:** Onboarding takvimini otelinizin aktif kullandığı kanal setine (DM, WhatsApp, OTA) göre revize edin.
- Senaryolaştırma:** Role-play setlerini, otelinizin geçmiş verilerindeki "en sık karşılaşılan 20 mesaj" tipine göre güncelleyin.
- İzleme:** Haftalık QA değerlendirmeleri ve kısa koçluk seanslarını başlatın; 30. gün sonunda KPI hedeflerini (hız, dönüşüm, memnuniyet) güncelleyin.

Eğitim & Onboarding Planı (Doldurulabilir Şablon)

1) İlk Hafta Yoğun Eğitim (Gün 1–7)

- Gün 1:** SOP Standartları, KVKK Protokolleri ve Sistem Erişimleri: _____
- Gün 2:** Mesaj Şablon Kütüphanesi Tanıtımı (20 Temel Senaryo): _____
- Gün 3:** Tone of Voice (Marka Sesi) ve Şikâyet Yönetim Dili: _____
- Gün 4:** Routing (Yönlendirme), Devir Kuralları ve Rezervasyon Hattı Entegrasyonu: _____
- Gün 5:** Shadowing (Deneyimli Personeli İzleme): _____
- Gün 6:** Role-Play Uygulaması (Satış ve Rezervasyon Odaklı): _____
- Gün 7:** Role-Play Uygulaması (Şikâyet ve OTA Mesajları) + Bitirme Testi: _____

2) İlk Ay Gelişim Takibi (Hafta 2–4)

- Haftalık QA:** Personelin gerçek görüşmelerinden seçilen 10 örnek üzerinden denetim: _____
- Koçluk Seansları:** Haftalık 15 dakikalık birebir geri bildirim görüşmeleri: _____
- KPI Raporlaması:** İlk yanıt süresi ve çözüm hızı mini raporu: _____

Role-Play & Değerlendirme Modülü

Role-Play Senaryo Şablonu

- Senaryo Adı:** _____ (Örn: Geç Giriş Talebi / İndirim Talebi)
- Misafir Mesajı:** _____
- Beklenen Aksiyon:** _____ (Örn: Şablona uyum + Devir notu oluşturma)
- Kapanış Cümlesi:** _____ (Örn: Net bir CTA/Soru ile bitirme)
- Başarı Ölçütü:** _____ (Örn: ToV uyumu ve CRM kaydı tamlığı)

QA Değerlendirme Rubriği (5 Üzerinden)

- Netlik:** Bilginin doğruluğu ve kısalığı [___/5]
- Ton:** Marka sesine ve nezaket kurallarına uyum [___/5]
- Kapanış/Kayıt:** Görüşmeyi doğru sonlandırma ve CRM giriş kalitesi [___/5]
- Koç Notu:** _____

Performans Ölçüm Göstergeleri

Eğitim süresince ve sonrasında personelin gelişimi, operasyonel verimlilik tabloları (Örn: image_22f75c, image_5c6c9c) üzerinden takip edilerek koçluk süreçleri desteklenmelidir.

Deliverables

Onboarding Takvimi (Excel/PDF), Role-Play Senaryo Bankası, QA Puanlama Formu.



“Yeni başlayan bir temsilcinin yetkinlik onayı almadan önce tamamlaması gereken 1200×1200 onboarding kontrol kartı.”