

# OTA Çağrı Senaryoları Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; Booking.com ve Expedia kaynaklı çağrıları; iptal, değişiklik, bilgi, şikâyet ve özel istek gibi net senaryolara ayırır. Amacı; misafir ile otel arasındaki "iletişim ping-pong'unu" azaltmak, politika uyum risklerini minimize etmek ve uygun anlarda upgrade/upsell fırsatlarını güvenli bir şekilde devreye almaktır.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon Temsilcileri, Takım Liderleri, OTA Yöneticileri, Ön Büro ve Performans/Raporlama Sorumluları.

SENARYO	MİSAFİR NİYETİ	İLK DOĞRU HAMLE	FIRSAT (Upsell)
 İptal	Ceza istemiyor	Koşulu netleştir	Tarih kaydırma
 Değişiklik	Yeni tarih	Uygunluk bak	Daha iyi oda
 Bilgi	Belirsizlik	Teyit et	Paket satışı
 Şikâyet	Rahatlama	Empati kur	Küçük değer önerisi

“Temsilcilerin çağrı sırasında takip edebileceği 4:3 formatlı karar ve senaryo tablosu görseli.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Senaryo Belirleme:** Çağrı başladığında talebi sınıflandırın (İptal/Bilgi/Şikâyet vb.) ve kayıt doğrulama alanlarını (Rezervasyon kodu/İsim) anında doldurun.
- Politika ve Opsiyon:** Mevcut rezervasyonun plan koşulunu (iade edilebilir/edilemez vb.) tek bir cümlede netleştirip misafire iki farklı çözüm seçeneği sunun.

3. **Kapanış ve Kayıt:** Görüşmeyi mutlaka yazılı bir teyit (OTA Extranet mesajı veya e-posta) ile sonlandırın ve PMS notunu standart formatta sisteme işleyin.

## OTA Operasyonel Şablon Alanları

### A) Aktif Senaryo Kartı (Doldurulabilir)

- **Kaynak Kanal:** Booking.com / Expedia
- **Doğrulama:** Kod: \_\_\_\_ | Misafir: \_\_\_\_ | Giriş Tarihi: \_\_\_\_
- **Talep Tipi:** İptal / Değişiklik / Bilgi / Şikâyet / Özel İstek
- **Plan Koşulu:** \_\_\_\_\_ (Örn: "Ücretsiz iptal süresi dolmuştur.")
- **Çözüm Seçeneği A:** \_\_\_\_\_ | **Çözüm Seçeneği B:** \_\_\_\_\_
- **PMS Notu (Tek Satır):** OTA:[Kanal] | Talep:[Özet] | Sonuç:[Karar] | Takip:[Tarih]

### B) Uyum ve Güvenlik "Kırmızı Çizgi" Kuralları

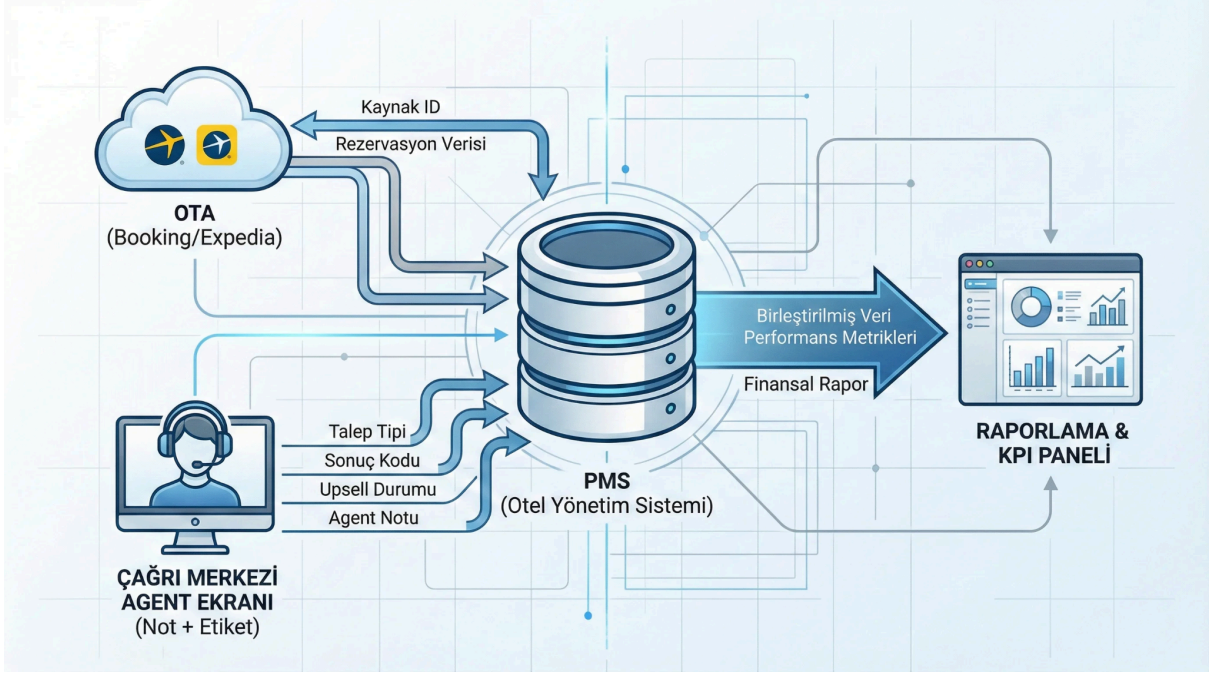
- Rezervasyon kaydını PMS/Extranet üzerinde görmeden hiçbir vaatte bulunma.
- Politika dışı (iade edilemez vb.) durumlarda yetkisiz onay verme.
- Misafiri sadece "OTA ile görüşün" diyerek yalnız bırakma; süreci sahiplen ve yönlendir.
- Yazılı teyit kanalı kullanılmadan ve PMS notu açılmadan çağrıyı bitirme.

### C) Kontrollü Upsell & Geliştirme Opsiyonları

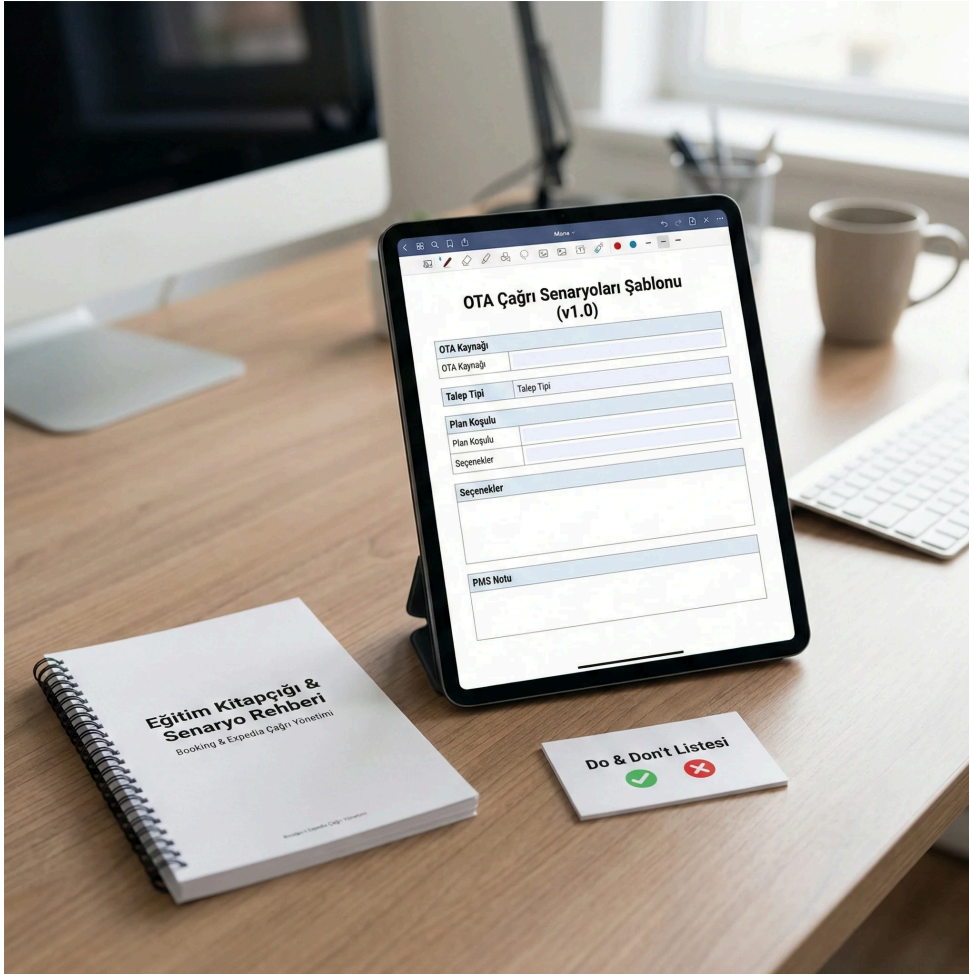
- **Oda Upgrade:** Uygun müsaitlikte düşük farkla üst kategori oda teklifi: \_\_\_\_
- **Esnek Plan:** Kesinleşmiş rezervasyonu esnek (refundable) hale getirme opsiyonu: \_\_\_\_
- **Ek Hizmetler:** Transfer, spa veya özel yemek paketi ekleme: \_\_\_\_

## Deliverables

OTA Senaryo Kart Seti, Kırmızı Çizgi Uyumluluk Rehberi, PMS/CRM Kayıt Sözlüğü.



“Verinin OTA'dan çıkıp Çağrı Merkezi ve PMS'e nasıl aktığını gösteren 16:9 entegrasyon şeması.”



“Uygulanan senaryoların ve eğitim çıktılarının özetlendiği 1:1 tanıtım kartı.”