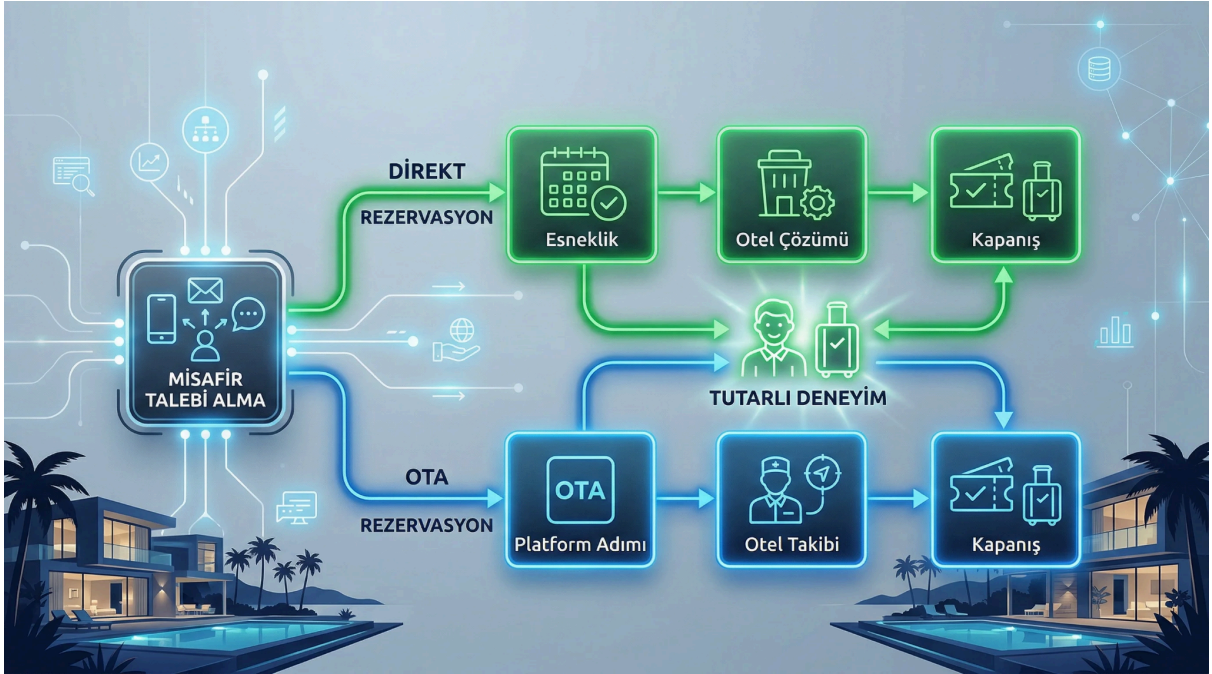


# OTA & Direkt Satış Sonrası Script & Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; farklı rezervasyon kanallarından gelen misafirlerin satış sonrası taleplerinde (iptal, iade, değişiklik vb.) tutarlılık sağlamak için akış diyagramları, kanal karşılaştırma tabloları ve hazır script cümleleri sunar. Kanal farkını bir mazeret olarak değil; şeffaflık, empati ve alternatif çözüm odaklı bir dille anlatarak misafir memnuniyetini korumayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** OTA Yöneticileri, Rezervasyon Ekipleri, Çağrı Merkezi Süpervizörleri ve Misafir İlişkileri/CRM Sorumluları.



“Misafirin talebinin kanala göre hangi departmanlara ve işlem adımlarına dağıldığını gösteren süreç uyum diyagramı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kanal Doğrulama:** Talebi aldığınızda rezervasyon kaynağını (OTA veya Direct) kesinleştirin ve sisteminizde doğru şekilde etiketleyin.
- Süreç Belirleme:** Akış diyagramını takip ederek işlem adımlarını netleştirin ve kanal bazlı script cümlelerini kullanarak misafire süreci şeffafça aktarın.
- Çözüm & Kayıt:** Alternatif sunun, takip süresi verin ve mutlaka kapanış teyidi alın; süreçten elde edilen öğrenimleri SOP (Standart Operasyon Prosedürü) dökümanlarına işleyin.

# Template İçeriği: Akış & Script Bankası

## 1) Operasyonel Akış Adımları

Talep Al → Kanal Dođrula → Politika Belirle → Alternatif Sun → Takip Suresi Ver →  
Kapanış Teyidi Al → Raporla.

## 2) Kopyala-Kullan Script Bankası

- **OTA Senaryosu:** "Rezervasyonunuz platform üzerinden yapıldığı için bazı adımları birlikte yuruteceğiz. Sizi yalnız bırakmıyoruz; seçenekleri şimdi netleştiriyorum ve {X süre} içinde size bilgi vereceğim."
- **Direct Senaryosu:** "En hızlı ozümü birlikte bulalım. Sizin için řu seçenekleri değerlendirebiliriz: (1) ... (2) ... Hangi opsiyon sizin için daha uygun?"
- **Kanal Farkı Açıklaması:** "İşlem adımları kanala göre teknik farklılıklar gösterebilir; ancak sürecin takibi tamamen bizde ve sizi her adımda bilgilendireceğiz."

## OTA vs. Direct Karşılaştırma Matrisi

Başlık	OTA	Direct
İşlem Yetkisi	Platform onayı gerektirebilir	Otel inisiyatifinde hızlı ozüm
Esneklik	Kanal sözleřmesine bađlı	Maksimum esneklik ve sadakat avantajı
Takip Sorumlusu	İlgili kanal yöneticisi (Owner)	Rezervasyon/FO yöneticisi (Owner)

## Deliverables

Kanal Bazlı Akış şeması, Karşılaştırma Matrisi, Role-Play Senaryo Seti.



**"Ekibin telefon veya mesaj başında hızlıca bakabileceği, kanal bazlı doğru anlatım ve script örneklerini içeren referans kartı."**