

Rezervasyon Script & Eğitim Planı Şablonunu İndir — Rezervasyon Ekibi (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; rezervasyon ekibini 5 gün içinde operasyonel standartlara taşımak için eğitim planı, script modülleri ve itiraz yanıt matrisini tek pakette birleştirir. Dönüşüm oranlarını artırmayı, iletişim kalitesini standardize etmeyi ve 30 günlük QA (Kalite Güvence) planıyla sürdürülebilir bir performans döngüsü kurmayı hedefler.

Kim Kullanır?: İK/Operasyon yöneticileri, Rezervasyon Lideri ve QA/Performans Analistleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Yoğunlaştırılmış Eğitim:** 5 günlük planı uygulayın ve her günün sonunda mutlaka role-play (canlandırma) kayıtları alın.
- Modüler Uygulama:** Script bankasını "minimum" ve "ileri" seviye olarak ayırın; itiraz matrisini ezberletmek yerine pratikle içselleştirilmesini sağlayın.
- Sürekli Gelişim:** 30 günlük koçluk checklist'i üzerinden QA skorlarını ve KPI trendlerini (Dönüşüm, AHT) birlikte analiz edin.

[] Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Zamanlama:** 5 günlük yoğun eğitim programı takvime işlendi mi?
- Değerlendirme:** Her gün sonu için quiz ve role-play seansları planlandı mı?
- Modül Hazırlığı:** Script bankası (Açılış, İhtiyaç Analizi, Teklif, İtiraz Karşılama, Kapanış) hazır mı?
- Gelir Odaklılık:** Upsell stratejisi için 3 farklı paket/seçenek tanımlandı mı?
- Kalite Standartı:** QA rubriği (0–5 puanlama) ve hedef geçme skoru belirlendi mi?
- Veri Entegrasyonu:** Conversion (Dönüşüm) + AHT (Ort. Çağrı Süresi) + QA skorları tek dashboard'da izleniyor mu?

5 Gün Eğitim Planı Tablosu

Gün	Odak Noktası	Pratik / Role-Play	Çıktı
G1	Marka Sesi & Açılış	Standart Karşılama	İlk İzlenim Skoru
G2	İhtiyaç Analizi	Soru Sorma Teknikleri	Misafir Profili Çıkarma

G3	Teklif & Fayda	Oda + Deneyim Sunumu	Değer Odaklı Satış
G4	İtiraz Karşılama	Fiyat & Rakip İtirazı	Güvenli Yanıt Matrisi
G5	Kapanış & Upsell	Rezervasyonu Bitirme	Satış Kapanış Başarısı

14 Günlük Sprint Planı (Eğitim Sonrası Sahaya İniş)

- **Gün 1–2:** İlk 10 canlı çağrının dinlenmesi ve anlık geri bildirim seansı.
- **Gün 3–4:** Fiyat itirazlarına odaklanan özel role-play çalışmaları.
- **Gün 5–6:** Upsell pratikleri ve ek gelir takibi.
- **Gün 7:** İlk hafta KPI mini raporunun paylaşılması.
- **Gün 8–10:** Sıkça Sorulan Sorular (SSS) ve efektif kapanış pratikleri.
- **Gün 11–12:** QA kriterlerine göre tekrar dinleme ve puanlama.
- **Gün 13:** Gözlemlere dayanarak script modüllerinin revizyonu.
- **Gün 14:** 30 günlük uzun dönemli performans planının onayı.

Deliverables

- **Deliverables:** 5 Günlük Eğitim Tablosu, Script Modül Bankası, İtiraz Yanıt Matrisi, QA Rubriği (0-5), 30 Günlük Koçluk Checklist'i.

İlk 30 Gün Dinleme & Koçluk Rutini

Hafta 1:

5 Çağrı Dinle + QA Puanla + Hata Analizi



Hafta 2:

Mini Eğitim (İtiraz/Upsell) + Role-play



Hafta 3:

15 dk Birebir Koçluk + KPI Gözden Geçirme



Hafta 4:

Gelişim Raporu + Yeni Ay Hedefleri



KPI Takibi: Conversion + AHT + QA

"Rezervasyon ekibi için 30 günlük koçluk ve performans takip döngüsü özet kartı."