

Rezervasyon Script Örnekleri (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, Google Ads'ten gelen çağrı ve WhatsApp taleplerini rezervasyona çevirmek için standart bir satış dili ve kayıt düzeni sağlar. Amacı; çalışanlar arası kalite farkını azaltmak, satışı hızlandırmak ve PMS/CRM verilerini standart hale getirmektir.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Yöneticileri, Rezervasyon Agent'ları ve Satış-Pazarlama Liderleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Varyasyon:** Otel tipini ve pazar dilini (TR/EN/DE/RU) seçerek ilgili script versiyonunu belirleyin.
- Özelleştirme:** Teklif, itiraz cevapları ve SLA (servis seviyesi) alanlarını otelinize göre doldurup ekibe dağıtın.
- Takip:** 14 günlük uygulama sonunda rezervasyon oranlarını ve misafirlerin itiraz nedenlerini raporlayın.

SCRIPT TEMPLATE (Boş Alanlar)

1) Açılış & İhtiyaç Toplama

- Karşılama Cümlesi:** _____
- İhtiyaç Belirleme Sorusu:** _____
- Öncelik Sorgulama:** (Fiyat / Konfor / Transfer / İptal Esnekliği)

2) Teklif & İtiraz Kırıcılar (2 Seçenek Kuralı)

- Seçenek A (İyi):** _____
- Seçenek B (Daha İyi):** _____
- İtiraz Cevapları:** (İptal hakları, ödeme güveni ve yorum puanı kanıtları)

3) Kapanış & Kayıt Standardı

- Kapanış Cümlesi:** "Şimdi rezervasyonunuzu oluşturuyorum..."
- Aksiyon:** (Ödeme linki gönderimi / WhatsApp Follow-up)
- PMS Notu:** Kaynak (Google Ads), Sonuç (Rezervasyon/Kayıp) ve Kayıp Nedeni.

Otel Çağrı Merkezi Script Kontrol Listesi

- 2 Seçenek Sunuldu mu (İyi/Better)?
- İtirazlar (İptal/Transfer) Yanıtlandı mı?
- Kapanış Adımı Net mi (Link/PMS)?
- PMS Notu Girildi mi (Kaynak/Sonuç)?
- WhatsApp/E-posta Follow-up Yapıldı mı?
- Kampanya Diliyle Agent Eşleştirdi mi?

**Tüm tikler tamamsa, rezervasyon
kapanışını hızlandırdınız.**

“Rezervasyon script şablonu, otel satış dili ve kayıt düzeni kartı.”

Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

- **Kontrolü Elde Tut:** Misafire en az 2 seçenek sunmadan fiyat pazarlığına girmeyin.
- **Kısa ve Kanıtli Konuş:** İtiraz cevaplarını 2 cümlede tutun ve mutlaka bir kanıt (iptal koşulu/yorum puanı) ekleyin.
- **Yerelleştirme:** Faydayı misafirin dilinde anlatın; kelime kelime çeviri yerine o pazarın beklentisine odaklanın.
- **Veri Disiplini:** Her çağrı sonrası kaynak ve sonuç bilgisini içeren PMS notunu zorunlu tutun.
- **Sürekli Gelişim:** Haftalık 30 dakikalık görüşme dinleme (call review) seanslarıyla script'i güncelleyin.

Kontrol Listesi & Deliverables

- Misafire 2 seçenek sunuldu mu?
- Kapanış adımı netleştirildi mi? (Link/Rezervasyon no)
- PMS notu standartlara uygun girildi mi?
- Gerekliyse WhatsApp üzerinden takip (follow-up) yapıldı mı?

Deliverables: Çok dilli (4 dil) script varyasyonları, itiraz kırıcı cevap bankası ve PMS kayıt standartları.



“Satış scriptleri ve çağrı merkezi deliverables kartı; uygulama kanıtları.”