

Rezervasyon Script Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel rezervasyon ve çağrı merkezi ekipleri için satış odaklı iletişim sürecini 5 ana blokta standardize eder. Amacı; her temsilcinin (agent) tutarlı bir akışla ilerlemesini sağlamak, fiyat itirazı ve OTA karşılaştırması gibi kritik senaryolarda doğru replikleri sunmak ve PMS kayıt disiplinini oturtarak koçluk süreçlerini veriye dayalı hale getirmektir.

Kim Kullanır?: Rezervasyon Temsilcileri, Takım Liderleri, QA/Koçluk Sorumluları, Ön Büro ve Satış Yöneticileri.

Senaryo Tipi	Temel Amaç	Örnek Replik (Kısa)
İlk Arama (Mavi)	Güven + Çerçeve	En doğru fiyat için 2-3 kısa soru soracağım.
Fiyat İtirazı (Turuncu)	Empati + Alternatif	Anlıyorum, bütçe önemli. Önceliğiniz fiyat mı esneklik mi?
OTA Misafiri (Yeşil)	Sorumluluk Dili	Size seçenekleri netleyip yazılı teyidi de iletacağım.
Upsell Fırsatı (Mor)	Uygun Eşleşme/Fayda	Daha geniş oda, çocukla daha rahat olur; farkı şu...

“Satış akışını ve senaryo kartlarını içeren 4:3 formatlı script tabloları görseli.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Standartlaştırma:** 5 blokluk script iskeletini operasyonel SOP haline getirin; özellikle açılış ve kapanış cümlelerini her çağrıda zorunlu tutun.
- Erişilebilirlik:** Hazırlanan senaryo kartlarını (itiraz yönetimi, upsell vb.) temsilcilerin kolayca görebileceği ekranlara veya hızlı erişim panellerine ekleyin.

3. **Ölçüleme:** Haftalık 10 çağrı dinlemesi yaparak "Satış Kapama Denemesi" ve "İtiraz Sonrası Kapama" KPI'larını takip edip geri bildirim verin.

Script İskeleti ve Senaryo Kartları

A) 5 Blok Script İskeleti (Doldurulabilir)

- **Açılış:** Hoş geldiniz mesajı ve isimle karşılama: ____
- **İhtiyaç Analizi:** Tarih, kişi sayısı ve konaklama önceliği (balayı, iş, tatil): ____
- **Teklif:** En uygun 2 seçenek ve aralarındaki farkın vurgulanması: ____
- **İtiraz Yanıtı:** Fiyat veya şartlara yönelik esnek manevra kartları: ____
- **Kapanış:** Net bir soru ile onay alma ve rezervasyon tamamlama: ____

B) Senaryo Kartları (Kısa Replikler)

- **Fiyat İtirazı:** "Anlıyorum, bütçenize en yakın oda tipimizi veya X tarihindeki daha uygun fiyatlı opsiyonumuzu değerlendirebiliriz."
- **OTA (Online Acenteler):** "Web sitemizden doğrudan rezervasyon yaptığınızda size özel X avantajını da tanımlayabiliyoruz."
- **Upsell / Cross-sell:** "Sadece X farkla, havuz manzaralı odamızda konaklamak ister misiniz?"

4 Dil Çoklu İletişim Kartı (Açılış / Kapanış)








Dil	Açılış (Greeting)	Kapanış (Closing)
TR	"X Otel, [İsim] ben, size nasıl yardımcı olabilirim?"	"Rezervasyonunuzu bu fiyatla onaylıyor muyuz?"
EN	"Welcome to X Hotel, [Name] speaking, how may I assist you?"	"Shall we proceed with this reservation for you?"
DE	"Willkommen im X Hotel, [Name] am Apparat, wie kann ich Ihnen helfen?"	"Sollen wir diese Reservierung für Sie bestätigen?"
RU	"Добро пожаловать в отель X, [имя] у телефона. Чем я могу вам помочь?"	"Можем ли мы подтвердить это бронирование для вас?"

PMS Kayıt Standardı (Tek Satır Format)

- **Format:** Profil: [Segment] | Öncelik: [Önemli Not] | Teklif: [Oda/Fiyat] | Koşul: [İptal Şartı] | Takip: [Tarih/Saat]

Deliverables

5 Blok Satış Scripti, 10 Senaryoluk İtiraz Kart Seti, 4 Dilli Replik Rehberi, PMS Kayıt Sözlüğü.

4 Dilli Hızlı Replik Kartı (TR-EN-DE-RU)	
AÇILIŞ (Fiyat Çerçeveleme)	KAPANIŞ (Net Onay)
<p> TR: En doğru fiyat için 2-3 kısa soru soracağım.</p>	<p> TR: Uygunsa rezervasyonu şimdi oluşturalım mı?</p>
<p> EN: To find the best rate, may I ask 2-3 quick questions?</p>	<p> EN: Shall I secure this booking for you now?</p>
<p> DE: Für den besten Preis stelle ich kurz 2-3 Fragen, okay?</p>	<p> DE: Soll ich die Buchung jetzt für Sie fixieren?</p>
<p> RU: Лучший тариф уточню—можно 2-3 коротких вопроса?</p>	<p> RU: Оформляем бронирование сейчас?</p>

“Temsilcilerin masaüstünde bulundurabileceği 4 dilde açılış ve kapanış cümlelerini içeren 1:1 kart.”



“Script şablon paketinin içeriğini ve uygulama adımlarını özetleyen 1:1 tanıtım kartı.”