

Role-Play Senaryoları Mini Rehberi (v1.0)

Asset Amacı: Bu mini rehber; rezervasyon ekipleri için role-play (rol yapma) senaryolarını standartlaştırır ve koçluk oturumlarını hızlandırır. Amaç; doğru soru sırası, iki seçenekli teklif sunumu ve itiraz yönetimi gibi kritik satış tekniklerini günlük 10-15 dakikalık pratiklerle kalıcı hale getirmek ve KPI bazlı gelişim planına bağlamaktır.

Kim Kullanır?: Takım Liderleri, Satış Koçları, QA (Kalite Analiz) Sorumluları ve Rezervasyon Temsilcileri.



“Ekibin her gün takip edeceği mikro eğitim rutinlerini özetleyen 1:1 formatlı checklist kartı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Mikro Rutin:** Günlük operasyonun içine 10–15 dakikalık bir "mikro eğitim" dilimi yerleştirin ve her gün tek bir odak senaryo seçin.
- Pratik & Puanlama:** Seçilen senaryo üzerinde 2 tur role-play yapın; QA kontrol listesi üzerinden temsilciyi puanlayın.
- İyileştirme:** Görüşmeden "tek cümlelik bir düzeltme" çıkarın ve bu değişikliğin haftalık KPI panelindeki (Örn: image_5c6c9c) etkisini izleyin.

Mini Rehber İçerik Planı (5 Bölüm)

- **Bölüm 1: Role-Play Nasıl Yapılır?** Hazırlık için 2 dakika kuralı ve gerçekçi misafir profili oluşturma rehberi.
- **Bölüm 2: Senaryo Seti:** Fiyat itirazı, OTA karşılaştırması, üst segment oda satışı (Upsell) ve iptal yönetimi tabloları.
- **Bölüm 3: Koçluk Akışı:** "Önce Dinle → Yapıcı Geri Bildirim Ver → Doğru Tekniği Tekrar Ettir" döngüsü.
- **Bölüm 4: KPI Bağlantısı:** Yapılan pratiklerin "Satış Kapama Denemesi" ve "İtiraz Sonrası Rezervasyon" metriklerine etkisi.
- **Bölüm 5: Sürdürülebilir Ritim:** Yoğun sezonda dahi eğitimi aksatmayacak 10 dakikalık ekspres oturum planı.

3 Sık Hata ve Çözüm Yolu

Hata	Çözüm
Uzun Konuşma / Dağınıklık	90 saniyede ihtiyaç analizi hedefi koyun.
Tek Seçenek Sunmak	Her zaman "İki seçenek + Aradaki fark" kuralını uygulayın.
Kapanış Sorusu Sormamak	Görüşmeyi mutlaka net bir rezervasyon onay sorusuyla bitirin.

10 Maddelik Hızlı Kazanım Listesi

- [] Eğitimi "günlük mikro" ölçekte tut.
- [] Her senaryoyu net bir etiketle (Örn: Balayı Paketi İtirazı).
- [] Kapanış sorusunu (Close) her denemede zorunlu kıl.
- [] İtiraz kartlarını kullanarak alternatif seçenekler üret.
- [] CRM not formatını (Özet/Aksiyon/Takip) eksiksiz doldur.
- [] 14 günde bir "Eğitim Öncesi / Sonrası" performansını kıyasla.

Deliverables

Role-Play Senaryoları PDF'i, QA Puanlama Formu, Günlük Eğitim Takvimi.



“Hazırlanan Role-Play PDF rehberinin içeriğini ve görsel tasarımını yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”