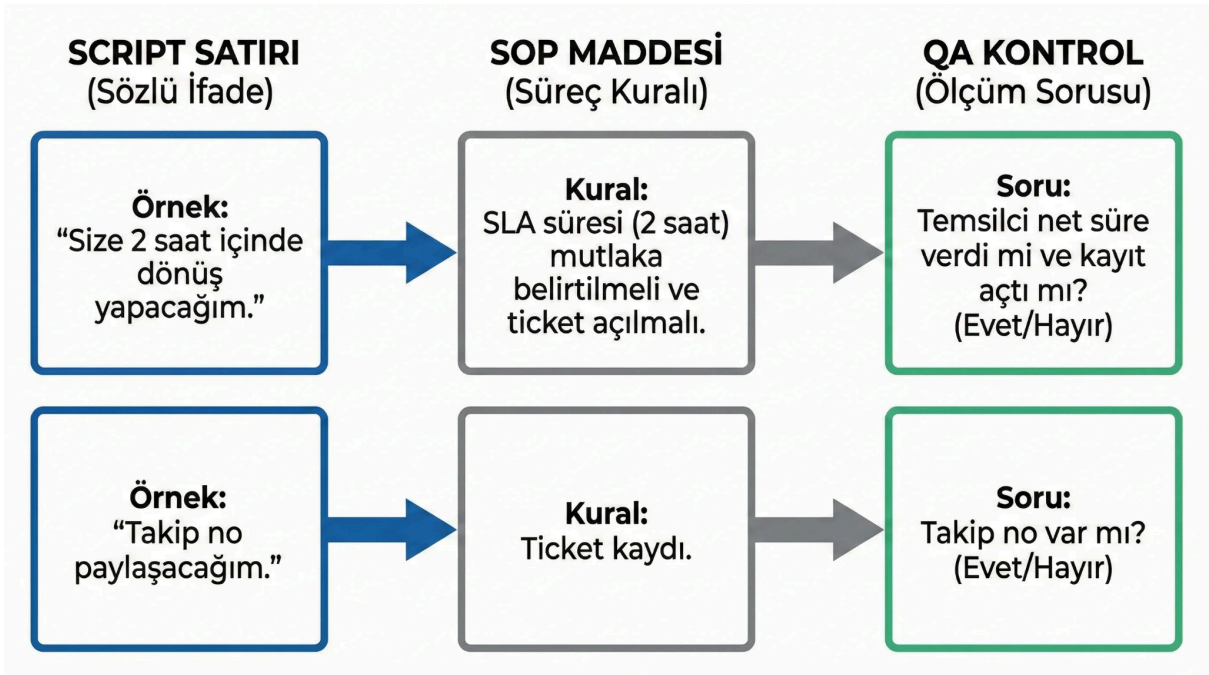


Satış Sonrası Script Kitapçığı Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu kitapçık şablonu; satış sonrası süreçlerdeki tüm çağrı ve mesajlar için senaryo bazlı script setlerini, SOP (Standart Operasyon Prosedürü) eşleşmelerini ve QA (Kalite Güvence) skor kartlarını tek bir merkezde toplar. Kanal bazlı varyantlar (Telefon, WhatsApp, DM, OTA) sayesinde, misafire her platformda aynı kurumsal kimlik ve doğru tonda cevap verilmesini sağlayarak eğitim yükünü hafifletir.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Süpervizörleri, QA Sorumluları, CRM/Misafir İlişkileri Liderleri ve Eğitim Sorumluları.



"Bir script satırının nasıl operasyonel bir SOP kuralına dönüştüğünü ve QA sisteminde nasıl ölçüldüğünü gösteren entegrasyon diyagramı."

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Senaryo Tanımlama:** İptal, şikâyet, bilgi talebi veya NPS gibi kritik senaryolardan birini seçerek 4 adımlı script akışını doldurun.
- Entegrasyon:** Her script satırını ilgili SOP maddesine bağlayın ve kalite kontrolü için QA skor kartı kriterlerini belirleyin.
- Yayına Alma:** Hazırlanan içeriği versiyonlayarak yayınlayın; mikro eğitimler ve role-play çalışmalarıyla ekibin kullanımına sunun.

Template: Script Kitapçığı Yapısı

1) Script Meta Verileri

- **Senaryo & Kanal:** Mesajın içeriği ve iletileceği mecra (Telefon / WhatsApp / DM / OTA).
- **Referanslar:** v1.X versiyon numarası, ilgili SOP maddesi ve QA kriterleri.

2) 4 Adımlı İletişim Akışı

- **Açılış:** Kurumsal karşılama ve güven tesisi.
- **Dinleme:** Misafirin yaşadığı olayı, üzerindeki etkisini ve beklentisini netleştirme.
- **Çözüm:** Aksiyon planı, çözüm süresi ve sorumlu (owner) bilgisi.
- **Kapanış:** Memnuniyet teyidi ve takip numarası paylaşımı.

3) Kanal Bazlı Varyasyonlar

- **Telefon:** Daha detaylı ve sözlü anlatıma uygun akış.
- **WhatsApp:** Daha hızlı, samimi ancak profesyonel kısa metinler.
- **OTA (Kamusal):** TripAdvisor veya Booking.com gibi platformlar için şeffaf ve marka imajı odaklı yanıtlar.

Kalite & Uyum (QA & SOP)

Script Satırı	SOP Maddesi	QA Kontrol Sorusu
"X sürede döneceğim"	SLA Bilgilendirme	Misafire net bir süre verildi mi?
"Takip no: 12345"	Ticket Kaydı	Kayıt açıldı ve numara paylaşıldı mı?

QA Skor Kartı Kriterleri: Empati ve tonlama, olay-etki-beklenti netliği, çözüm planının doğruluğu, KVKK uyumu (kişisel veri paylaşılması).

Deliverables

Senaryo Bazlı Script Kütüphanesi, Kanal Bazlı Metin Şablonları, QA Skor Kartı Maddeleri.



"Temsilcilerin önündeki ekranlarda yer alacak senaryo bazlı script kütüphanesini ve modern arayüz mockup'ını gösteren kart."