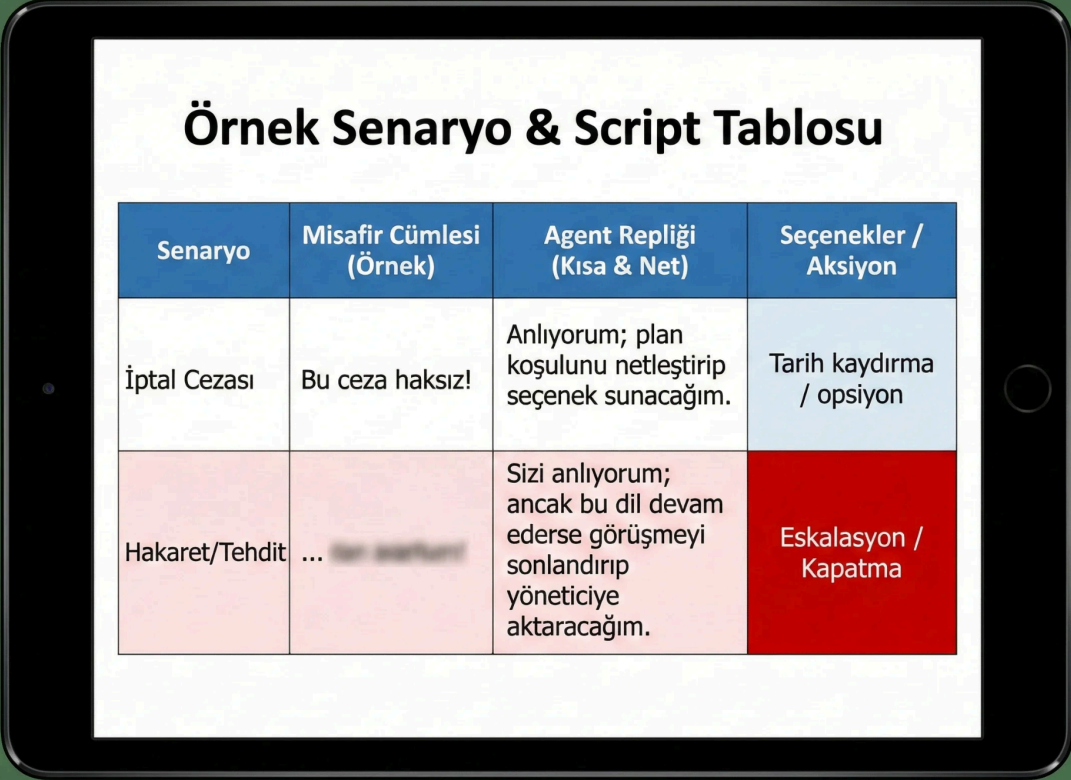


# Şikâyet Çağrısı Script & Senaryo Rehberi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu mini rehber; zor veya öfkeli misafir çağrılarını standart bir akışla yönetmek için senaryo bazlı script'ler, empati cümleleri ve eskalasyon (üst birime aktarma) kuralları sağlar. Amacı; tartışmayı büyütmeden duyguyu sakinleştirmek, otel politikaları dahilinde çözüm sunmak ve çağrı sonrası takip disiplini kurmaktır. Ayrıca temsilci sağlığı için mola ve destek süreçlerini de içerir.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon Temsilcileri, Takım Liderleri, Satış Sonrası Destek ve Misafir İlişkileri (Guest Relations) ekipleri.



Senaryo	Misafir Cümlesi (Örnek)	Agent Repliği (Kısa & Net)	Seçenekler / Aksiyon
İptal Cezası	Bu ceza haksız!	Anlıyorum; plan koşulunu netleştirip seçenek sunacağım.	Tarih kaydırma / opsiyon
Hakaret/Tehdit	... <del>bu ceza haksız!</del>	Sizi anlıyorum; ancak bu dil devam ederse görüşmeyi sonlandırıp yöneticiye aktaracağım.	Eskalasyon / Kapatma

“Farklı şikâyet türlerine göre hazırlanmış 4:3 formatlı senaryo ve çözüm tablosu.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Pratik Yapın:** En sık karşılaşılan 5 şikâyet senaryosunu (İptal iadesi, OTA karmaşası vb.) seçerek haftalık role-play seansları düzenleyin.
- Sınırları Belirleyin:** Hakaret veya tehdit içeren durumlarda kullanılacak "standart sınır cümlesini" belirleyip eskalasyon kriterlerini operasyonel SOP olarak yayınlayın.

3. **Kayıt Disiplini:** Her zorlu çağrı sonrası "Talep + Sunulan Seçenekler + Sonuç + Takip" formatındaki notu sisteme işlemeyi zorunlu kılın.

## Mini Rehber İçerik Planı (5 Bölüm)

- **Bölüm 1: 7 Adımlık Çözüm Akışı:** Dinle → Not Al → Empati Yap → Sor → Çözüm Sun → Teyit Al → Takip Et.
- **Bölüm 2: Empati Cümle Bankası:** "Sizi anlıyorum", "Bu durumu çözmek için yanınızdayım" gibi gerginliği düşüren anahtar replikler.
- **Bölüm 3: Senaryo Tabloları:** OTA üzerinden yapılan hatalı rezervasyonlar, iade talepleri ve telafi gerektiren operasyonel aksaklıklar için özel script'ler.
- **Bölüm 4: Eskalasyon & Break SOP:** Çağrının ne zaman yöneticiye devredileceği ve zor bir görüşme sonrası temsilcinin "toparlanma molası" kuralı.
- **Bölüm 5: KVKK Uyumlu Not Şablonu:** Yaşanan gerginliği kişiselleştirmeden, sadece operasyonel gerçeklerle not alma rehberi.

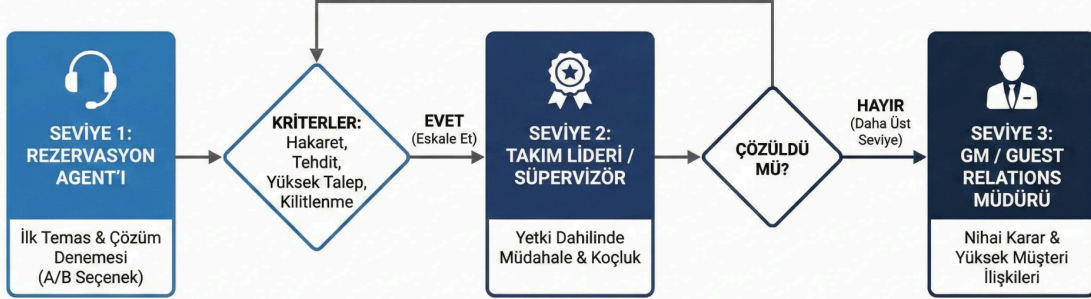
## Zor Misafir Yönetimi "Altın Kuralları"

- [ ] Asla misafirin sözünü kesme; duygusunu boşaltmasına izin ver.
- [ ] Kişisel algılama; öfke size değil, yaşadığı duruma yöneliktir.
- [ ] "Hayır" demek yerine "Politikamız gereği şu an için [Seçenek A] veya [Seçenek B] ile ilerleyebiliriz" diyerek çözüm odaklı kal.
- [ ] Tehdit veya hakaret başladığında profesyonel sınır cümlesini kur ve SOP'u uygula.

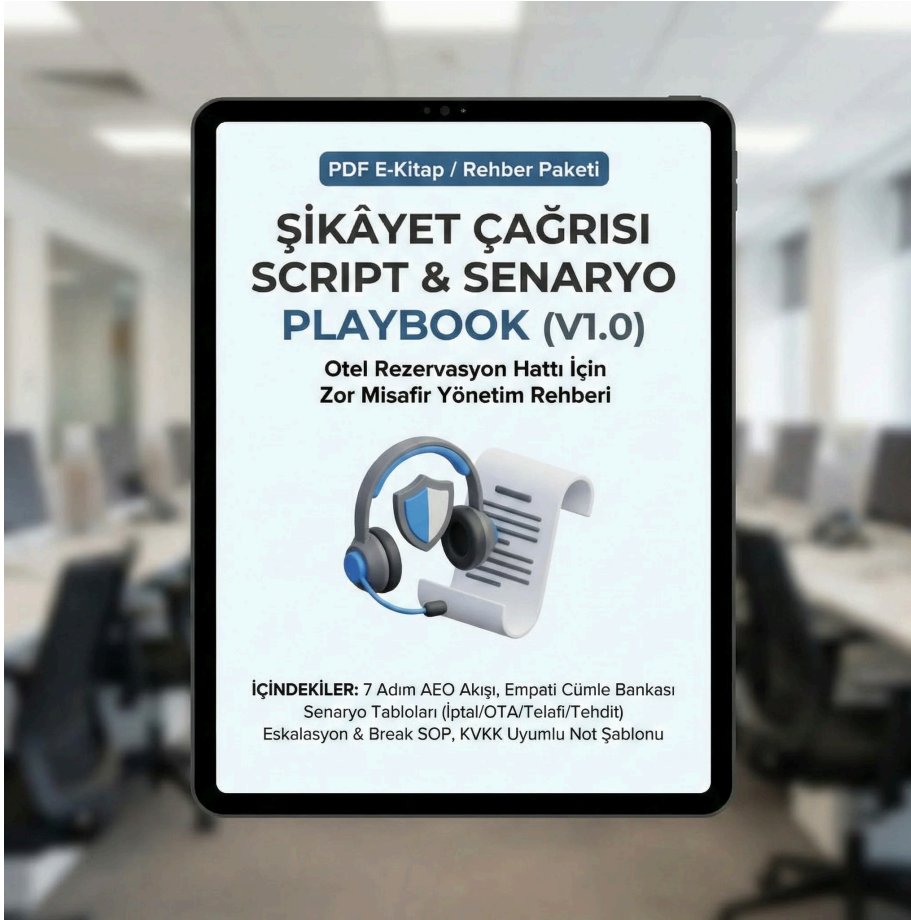
## Deliverables

Şikâyet Yönetimi Script PDF'i, Eskalasyon Karar Matrisi, Empati Replik Kartları, Çağrı Sonrası Not Şablonu.

## Otel Rezervasyon Hattı: Profesyonel Eskalasyon Akışı



“Çağrının hangi durumlarda kime ve nasıl devredileceğini gösteren 16:9 eskalasyon şeması.”



“Hazırlanan PDF rehberinin içeriğini ve tasarımını özetleyen 1:1 tanıtım kartı.”

