

TR-EN-DE-RU Script Örnek Paketi (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket, ülke ve dil segmentasyonuna göre rezervasyon script'lerini mikro varyantlarla kişiselleştirmek için kısa cümle bankası ve senaryo tabanlı şablonlar sunar. Amacı; ana çağrı akışını bozmadan, tonlama ve detay seviyesini misafirin segmentine göre ayarlamak ve bu veriyi PMS üzerinde işaretleyerek segment bazlı dönüşüm oranlarını (KPI) optimize etmektir.

Kim Kullanır?: Çok dilli Rezervasyon Temsilcileri, Takım Liderleri, Çağrı Merkezi Yöneticileri ve Raporlama Sorumluları.



DE Persona
(Almanya/Avrupa)
Detaycı,
Güven arayan,
Net koşul bekleyen



RU Persona
(Rusya/BDT)
Net tarih/oda garantisi isteyen,
Hızlı teyit bekleyen



EN Persona
(UK/International)
Esneklik arayan,
"Best value" odaklı



TR Persona
(Yerli Pazar)
Hızlı sonuç,
Kampanya/Fırsat netliği isteyen

Ortak Hedef: Kişiselleştirilmiş Güven ve Netlik.

“Her pazarın beklenti ve iletişim tonunu özetleyen 1:1 formatlı persona kartları.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segment Etiketleme:** PMS üzerinde "Ülke + Dil" alanlarını doldurmayı zorunlu hale getirin ve her görüşmeyi ilgili segment etiketiyle kaydedin.
- Modüler Uygulama:** Her segment (TR, EN, DE, RU) için özel hazırlanan açılış, koşul ve kapanış cümlelerini seçerek role-play çalışmalarıyla ekibe benimsetin.
- Veriyle Doğrulama:** 14 günlük periyotlarla segment bazlı dönüşüm oranlarını ölçün; en yüksek performans gösteren varyantları standart operasyon prosedürü (SOP) olarak sabitleyin.

Template (Şablon) İçerik Özeti

A) Çok Dilli Cümle Bankası (Varyantlar)

- Açılış Cümleleri:** Kültürel nezaket kalıplarına uygun karşılama (Sıcak/TR, Profesyonel/DE, Net/EN, Nazik/RU).
- Koşul & Teyit Seti:** Rezervasyon şartlarını, iptal politikalarını ve ödeme detaylarını her dilde en sade ve anlaşılır kılan tek cümlelik setler.
- Kapanış (Close) Stratejileri:** Satışı bitiren ve onay alan "final" replikleri.

B) Senaryo Bazlı Mikro-Script'ler

- Fiyat İtirazı:** Pazar bazlı esneklik veya değer vurgusu yapan yanıtlar.
- OTA Çağrısı:** Misafiri doğrudan rezervasyona ikna eden "best price" ve "özel ilgi" cümleleri.
- No-Show & Upsell:** Gecikme kontrolleri ve oda upgrade teklifleri için segmente özel yaklaşımlar.

C) PMS Not Standartı

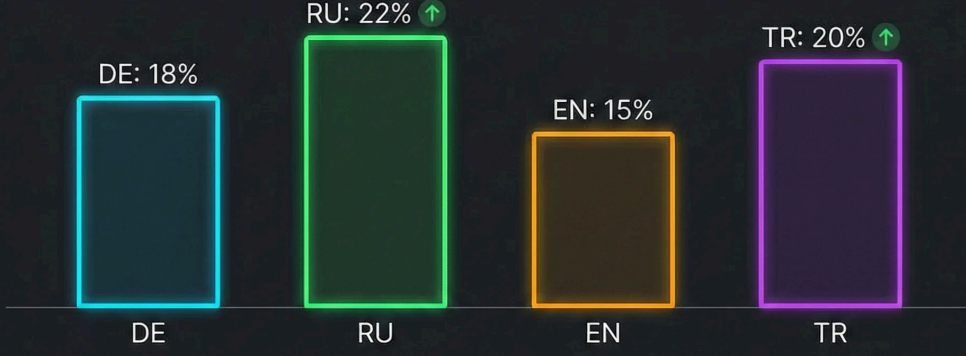
- [SEGMENT] | [TERCİH] | [TAKİP] formatında, temsilcinin misafir dilini ve önceliklerini bir sonraki birime (Ön Büro/Guest Relations) kusursuz aktarmasını sağlayan not düzeni.

Deliverables

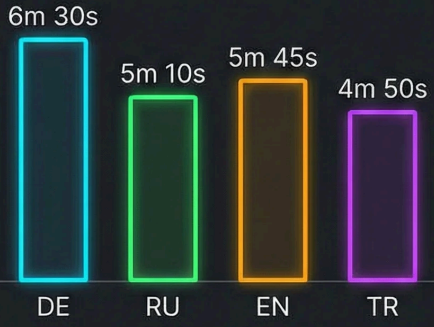
4 Dilli Cümle Bankası, Segment Bazlı Senaryo Tablosu, Kültürel İletişim Rehberi, Segment KPI Takip Çizelgesi.

Segment Bazlı Performans (KPI) Paneli

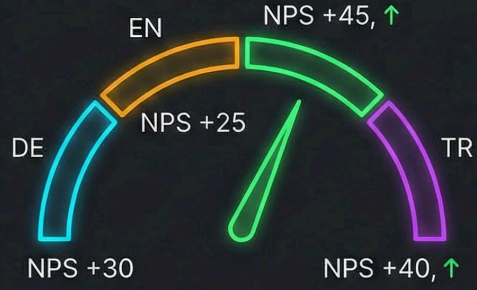
Dönüşüm Oranı (Call→Reservation)



Ortalama Konuşma Süresi (AHT)



Memnuniyet Sinyali (NPS)



“Hangi dil grubunun hangi script varyantıyla daha yüksek dönüşüm sağladığını gösteren 1:1 segment grafiği.”



“Farklı dillerdeki script paketinin fiziksel/dijital çıktı görüntüsünü yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”