

## Upsell Script & Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, 4 dilli çağrı merkezinde oda upgrade, spa ve transfer tekliflerini "danışman tonu" ile standardize etmek için tasarlanmıştır. Doğru zamanlama, uygunluk kontrolü, fayda vurgusu ve nazik ret yönetimi süreçlerini tek bir akışta birleştirerek misafir deneyimini bozmadan ancillary (ek) gelirleri artırmayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** Çağrı Merkezi Satış Ekipleri, Rezervasyon Departmanı, Gelir Yöneticileri ve Satış-Pazarlama Liderleri.



### UPSELL BAŞARI KONTROL LİSTESİ

- ZAMANLAMA:** Ana rezervasyon netleşti mi?
- UYGUNLUK:** Stok/Slot kontrol edildi mi?
- FAYDA DİLİ:** Fiyat değil, değer vurgulandı mı?
- SEÇENEK:** Ana + alternatif sunuldu mu?
- RET KAPANIŞI:** Kapı açık bırakıldı mı?
- TAKİP:** Fırsat CRM'e işlendi mi?



“Temsilcinin ekranında duracak 1:1 formatlı pratik script kutusu mockup görseli.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hizmet Seçimi:** Otelinizde en çok talep gören ve karlılığı yüksek 3 ek hizmeti (Örn: Oda Upgrade, SPA, VIP Transfer) şablona yerleştirin.
- Dil & Ton Uyarlaması:** Mevcut cümle bankasını TR-EN-DE-RU dillerindeki kültürel nüanslara ve otelinizin marka kimliğine göre özelleştirin.
- Veri Odaklı Pilot:** 14 günlük uygulama süresince her teklifin "kabul" veya "ret" durumunu sistemde etiketleyin; sonuçları periyodik olarak analiz edin.

## Template (Şablon) İçerik Yapısı

### A) Operasyonel Akış (Flow)

- Tetikleyici Sinyal:** Misafirin ihtiyaç belirttiği veya ana rezervasyonun tamamlandığı "doğru an".
- Uygunluk & Teklif:** PMS üzerinden anlık kontenjan kontrolü yapıldıktan sonra sunulan fayda odaklı (manzara, konfor, zaman tasarrufu vb.) teklif cümlesi.
- Kapanış & Takip:** Fiyatın netleştirilmesi, kabul durumunda işlemin tamamlanması; ret durumunda ise kapıyı açık bırakan nazik bir vedalaşma.

### B) Cümle Bankası & Örnekler

- Fayda Vurgusu (Örnek):** "Konaklamanızdaki konforu bir üst seviyeye taşıyacak özel bir oda seçeneğimiz mevcut; sizin için müsaitliği kontrol ediyorum."
- Nazik Ret Kapanışı (Örnek):** "Tabii ki, tercihiniz başımızın üstünde; bu seçeneği notlarımız arasına alıyorum, dilerseniz giriş esnasında tekrar değerlendirebiliriz."
- Takip Notu:** "Check-in işlemine 48 saat kala müsaitlik durumuna göre tekrar hatırlatılacak."

## Uygulama Kuralları

- Önce Rezervasyon:** Ana rezervasyon süreci tamamen netleşmeden asla upsell teklifine geçmeyin.
- Teyitli Teklif:** Uygunluğu (kontenjan/saat) kesinleştirmeden misafire asla söz vermeyin.
- Sıralama:** Her zaman önce sağlayacağı "faydayı" söyleyin, fiyat bilgisini en son aşamada netleştirin.
- Ölçüm Şart:** Teklif edilen, kabul edilen ve reddedilen her etkileşimi etiketleyin; ölçemediğiniz süreci optimize edemezsiniz.

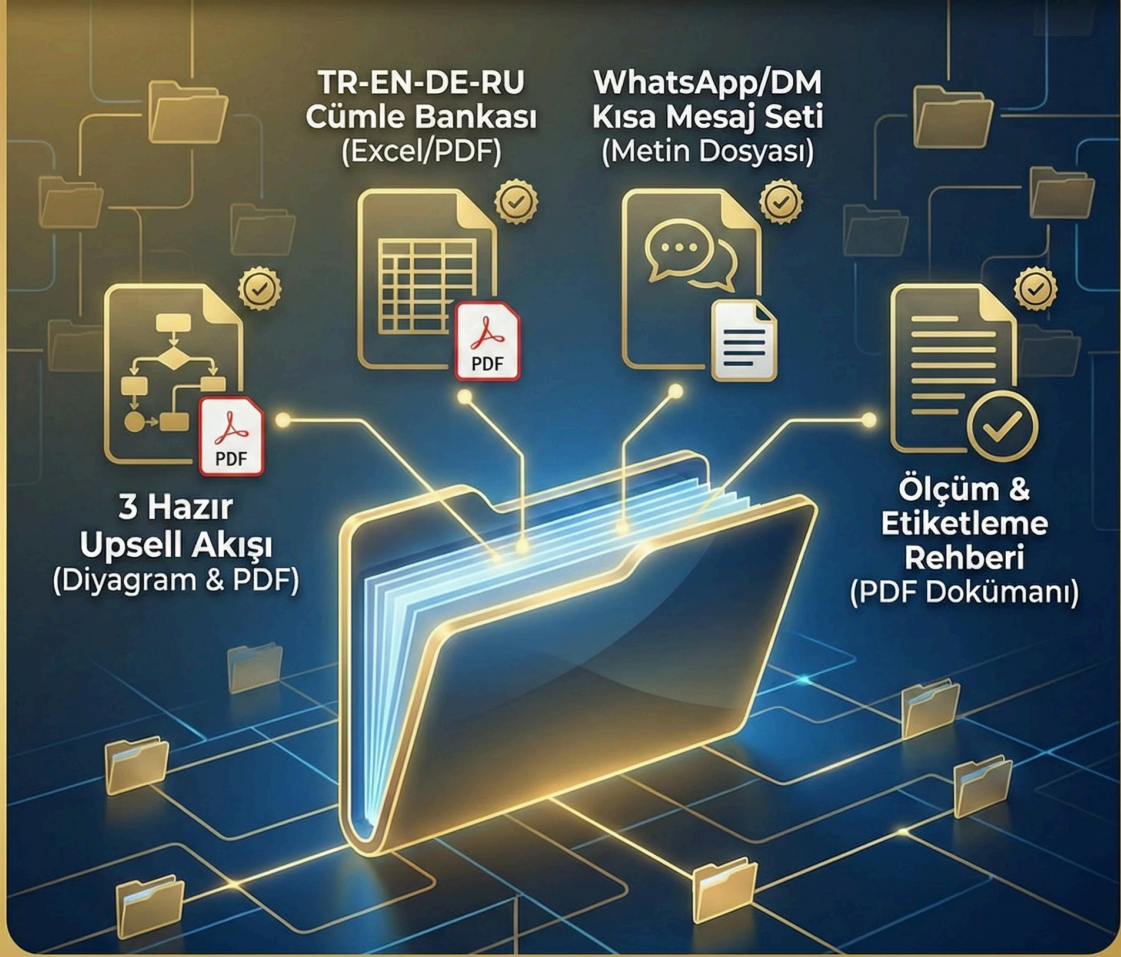
## Deliverables

3 Hazır Akış Şablonu, 4 Dilde Cümle Bankası, WhatsApp/DM Hazır Mesaj Setleri, Performans Takip Çizelgesi.



“Kabul/ret oranlarını ve ancillary gelir trendini gösteren 1:1 KPI kartı.”

# UPSELL AKIŞ & SCRIPT ÇIKTILARI



“Paket içerisindeki çıktıları ve akış diyagramını (16:9) sergileyen tanıtım kartı.”