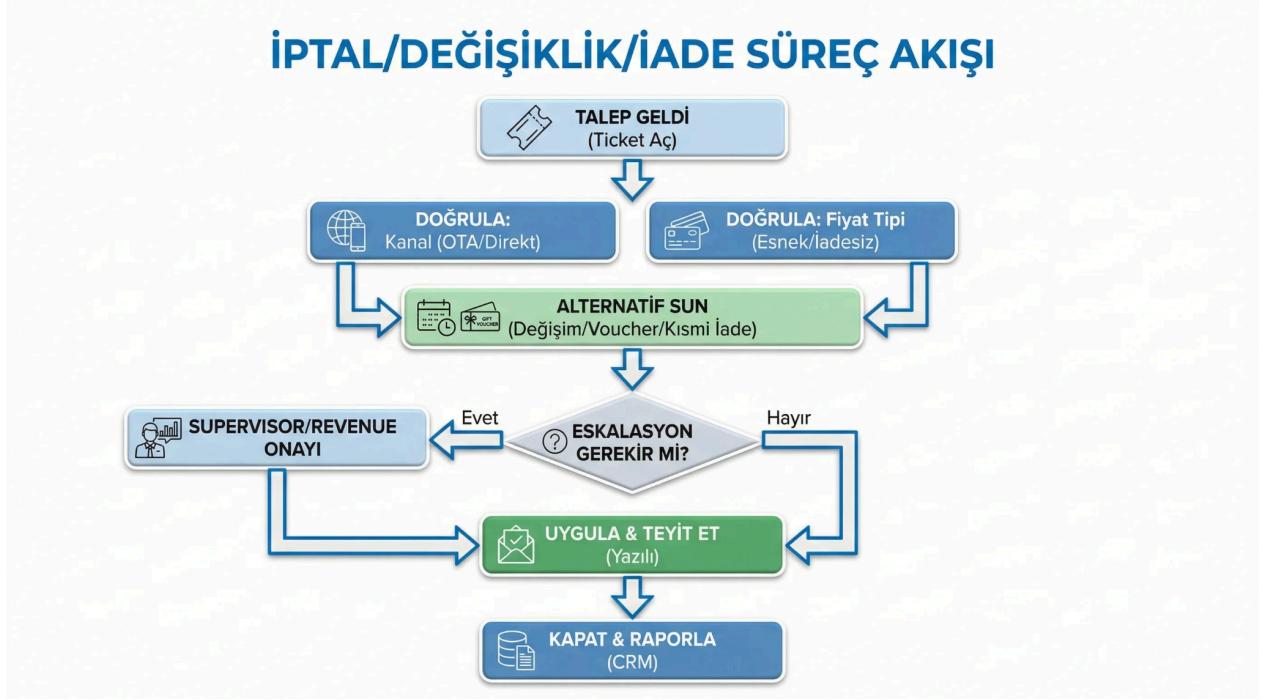


İptal/Değişiklik Script & Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel destek ekiplerinin iptal, değişiklik ve iade taleplerine tutarlı, profesyonel ve çözüm odaklı yanıtlar vermesi için tasarlanmıştır. Fiyat tipi (esnek/iade edilemez) ve kanal (OTA/Direct) ayrımını tek bir yapıda birleştirerek "Tek Cümle Kural + 3 Alternatif" yaklaşımıyla gelir ve memnuniyet dengesini korur.

Kim Kullanır?: Çağrı merkezi temsilcileri, rezervasyon ve revenue yöneticileri, misafir ilişkileri ekipleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Doğrulama:** Talep geldiğinde "Doğrulama Kartı" ile kanal, fiyat tipi ve check-in süresini netleştirin.
- Yanıt:** Script kütüphanesinden uygun giriş cümlesini seçin ve misafire 3 alternatifi sırayla sunun.
- Kayıt:** Belirlenen akış şemasına göre işlemi tamamlayıp yazılı teyit gönderin ve sistemde raporlayın.

TEMPLATE: İptal & Değişiklik Yönetimi

A) Doğrulama Kartı (Hızlı Kontrol)

- Kanal:** ☐ Direct (Web/Call Center) ☐ OTA (Booking, Expedia vb.) _____
- Fiyat Tipi:** ☐ Esnek ☐ Non-refundable (İade edilemez) ☐ Kısmi İadeli
- Zamanlama:** Check-in tarihine kalan gün sayısı: _____
- Talep Türü:** ☐ Tam İptal ☐ Tarih Değişikliği ☐ İade Talebi

B) Script Kütüphanesi: "Tek Cümle Kural + 3 Alternatif"

Giriş Cümlesi: "Rezervasyonunuzun yapıldığı kanal ve seçilen fiyat tipine göre standart koşullarımız değişebiliyor; sizin için şu an uygulanabilir seçenekler şunlardır:"

Senaryo	Hazır Cümle (Giriş)	Alternatif Öneriler
Esnek	"Paketiniz gereği iade sürecini başlatabiliriz; ancak tatilinizi iptal etmek yerine şu seçenekleri değerlendirmek ister misiniz?"	1. Tarih Değişikliği 2. İsim Değişikliği (Devretme) 3. İleri Tarihli Voucher
Non-refundable	"Bu paket iade edilemez statüsündedir; ancak sizi mağdur etmemek adına şu istisnai çözümleri sunabiliriz:"	1. Sezon farkı ile tarih kaydırma 2. Açık tarihli kullanım hakkı 3. Kısmi iade (Yönetim onayı ile)
OTA (3. Taraf)	"İade işlemleri platform üzerinden ilerliyor; biz yine de sizin adınıza platformla görüşüp süreci takip edebiliriz."	1. Platform üzerinden talep açma 2. Otelde konaklama garantisiyle tarih revizesi

14 Günlük Uygulama Planı (Hızlı Devreye Alma)

- **Gün 1-4:** Karar ağacını (Policy tree) netleştirme, script ve e-posta şablonlarının hazırlanması.
- **Gün 5-10:** OTA vs Direct standart operasyon prosedürlerinin (SOP) yazılması ve ekip içi "Role-Play" eğitimleri.
- **Gün 11-14:** Pilot uygulama, veri toplama ve ilk rapor sonrası script revizyonları.

Uygulama Akış Şeması

1. Ticket Aç → 2. Kanal/Fiyat Doğrula → 3. Uygun Alternatifi Sun → 4. Onay Al/Eskale Et → 5. Uygula → 6. Yazılı Teyit Gönder.

Deliverables

- Doğrulama Kartı, Alternatif Odaklı Script Seti, Akış Şeması, 14 Günlük Eğitim Planı.

