

# Özel Segment Soru Seti & Notlama Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Engelli odası (Accessible), Aile (Family), Balayı (Honeymoon) ve Tıbbi/Diyet (Medical & Dietary) ihtiyaçları olan segmentlerdeki iletişimi standardize eder. Doğru sorularla beklentiyi netleştirip erişim risklerini azaltmayı ve KVKK uyumlu notlarla ekip içi süreklilik sağlamayı hedefler.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon Agent'ları, Takım Liderleri, QA/Koçlar, Ön Büro ve Misafir Deneyimi Sorumluları.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segment Sinyali:** Misafirden engelli, aile, balayı veya diyet sinyali aldığınızda ilgili soru listesine geçin.
- PMS Kaydı:** Alınan yanıtları PMS not şablonuna (Profil + Gereksinim + Teyit + Takip) formatında 30 saniyede işleyin.
- Kalite Kontrol:** Haftalık 5 çağrıda bu şablonun kullanımını denetleyin ve yanlış bilgi risklerini etiketleyin.



## Template İçeriği (Kopyala-Yapıştır)

### A) Engelli (Accessible Room) — Soru Seti

- Mobilite durumu: \_\_\_\_
- Banyo ihtiyacı (duş sandalyesi vb.): \_\_\_\_
- Asansör/rampa gereksinimi: \_\_\_\_
- Plaj/ortak alan erişimi talebi: \_\_\_\_
- Teyit adımı (kimden/ne zaman onay alındı): \_\_\_\_

### B) Aile (Family Room & Safety) — Soru Seti

- Çocuk sayısı ve yaşları: \_\_\_\_
- Bebek yatağı/ekipman ihtiyacı: \_\_\_\_
- Havuz/restoran güvenliđi hassasiyeti: \_\_\_\_
- Aktivite/Kids Club ilgi düzeyi: \_\_\_\_
- Alerji/Diyet gereksinimi: \_\_\_\_

### C) Balayı (Honeymoon Package) — Soru Seti

- Özel gün/evlilik tarihi: \_\_\_\_
- Sürpriz paket opsiyonları: \_\_\_\_
- Oda konumu ve mahremiyet tercihi: \_\_\_\_
- İkram ve özel tercihler: \_\_\_\_
- Yazılı teyit kanalı: \_\_\_\_

### D) Tıbbi/Diyet (Medical & Dietary Needs) — Kayıt Formatı

- Gereksinim (Minimum tanım): \_\_\_\_
- Operasyon bilgilendirme (Mutfak/Kat Hiz.): \_\_\_\_
- Erişim/Yetki notu (KVKK uyumu): \_\_\_\_
- Takip aksiyonu ve hatırlatma süresi: \_\_\_\_

## PMS Notes (Tek Satır Standart Format)

*Ekip içi hızlı okuma için bu formatı kullanın:*

Segment: \_\_\_\_ | Profil: \_\_\_\_ | Gereksinim: \_\_\_\_ | Teyit: \_\_\_\_ | Takip: \_\_\_\_

## Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **Segment Planı:** 4 ana segment için özelleştirilmiş soru listeleri.
2. **Senaryo Metinleri:** Çağrı merkezi için kısa yönlendirme diyalogları.
3. **Kreatif Brief:** Eğitim dökümanları için görsel içerik setleri.
4. **14 Gün Test Planı:** Şablonun sahada uygulanma ve ölçümleme takvimi.