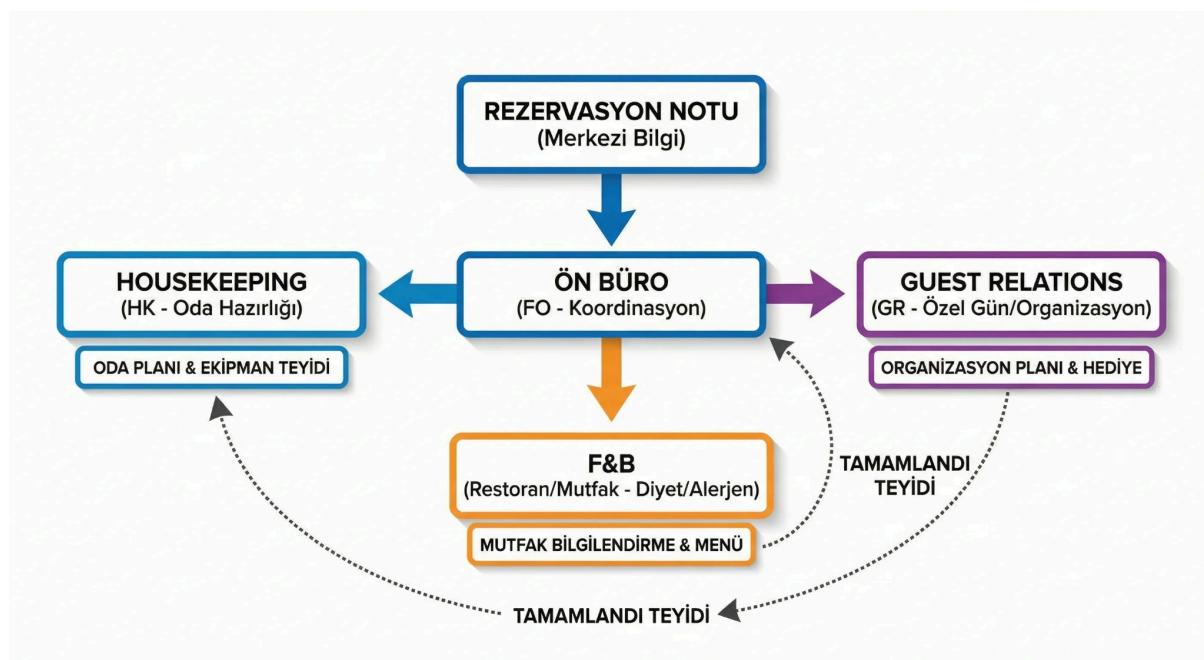


Rezervasyon Notları & Segment Şablon Seti (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon seti, rezervasyon kartlarındaki "serbest metin" notlarını etiketli ve departman bazlı ayıran bir standarda kavuşturur. Segment kodları (FAM, CPL, VIP vb.) ile notları somut operasyonel aksiyonlara dönüştürerek; yanlış oda ataması, eksik bilgi ve check-in sırasında yaşanabilecek aksaklıkları minimize etmeyi hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon Ekibi, Ön Büro, Housekeeping, F&B ve Misafir İlişkileri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Tanımlama:** Segment kod setini PMS (Otel Yönetim Sistemi) üzerine tanımlayın ve tüm ekipte terminoloji birliği sağlayın.
- Etiketleme:** Not yazımında ilgili departman etiketlerini ([FO], [HK], [F&B] vb.) kullanmayı zorunlu hale getirin.
- Aktarım:** Günlük handover (devir) toplantılarında "[CRIT]" etiketli notları listeleyerek ilgili departmanlara görev aktarımı yapın.

TEMPLATE: Segment Kod Sözlüğü

Kod	Segment	Standart Not Seti İçeriği
FAM	Aile	Çocuk yatağı, çocuk menüsü/diyeti, gürültüden uzak sessiz oda
CPL	Çift	Oda/yatak tercihi, özel gün kutlama detayları
BUS	İş	Hızlı check-in/out, fatura detayları, çalışma masası/sessiz oda
VIP	VIP / Repeat	Özel karşılama protokolü, önceki konaklama tercihleri ve notları
HNY	Balayı	Oda süslemesi, özel ikramlar, fotoğraf/etkinlik randevuları
MED	Sağlık / Diyet	Alerjen bilgileri, fiziksel hassasiyetler, özel yiyecek talepleri

Not Etiket Standartları

- [FO] Ön Büro: Check-in, ödeme detayları, dil tercihi, pasaport/kayıt.
- [HK] Housekeeping: Oda hazırlığı, yastık/yatak tercihi, ek ekipman.
- [F&B] Yiyecek & İçecekl: Diyet, alerji, restoran rezervasyonları.
- [CRIT] Kritik: Hata riski yüksek veya zaman hassasiyeti olan çok önemli notlar.

15 Hazır Not Şablonu (Kopyala–Yapıştır)

- [FO] Dil: ____ | İletişim: ____ | Varış Saati: ____
- [HK] Oda tercihi: ____ | Kat: ____ | Twin-Double: ____
- [HK][CRIT] Bebek yatağı: VAR | Kurulum Saati: ____ | Ekstra: ____
- [F&B][CRIT] Alerjen: ____ | Hassasiyet: ____ | Not: ____
- [FO] Segment: BUS | Fatura Bilgisi: ____ | Hızlı Check-in Talebi
- [FO][CRIT] Önceki Şikayet: ____ | Çözüm Notu: ____ | Beklenti: ____
- (Diğer 9 şablon; transfer, teknik ihtiyaç, spa randevusu ve özel organizasyonlar için set içerisinde yer almaktadır.)

Kontrol Listesi

- [] Doğru segment kodu seçildi mi?
- [] Departman etiketleri ([FO]/[HK] vb.) kullanıldı mı?
- [] Acil durumlar için [CRIT] işareteti eklendi mi?
- [] Handover sırasında ilgili birime bilgi verildi mi?

Deliverables

Segment Kod Sözlüğü

Not Etiket Standardı

15 Şablon Seti

Günlük Kritik Notlar Rutini

