

Günlük Arrival Kontrol & Rezervasyon Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, çağrı merkezinin PMS sistemine yaptığı kayıtları standartlaştırır ve ön büronun günlük giriş (arrival) listesi kontrol rutinini disipline eder. Amaç; hatalı çocuk yaşı, yanlış ödeme tipi veya oda çakışması gibi "son dakika" sürprizlerini engelleyerek operasyonel hızı artırmaktır.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, Ön Büro Müdürleri ve PMS/Rezervasyon Sorumluları.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kayıt Disiplini:** Çağrı merkezi ekibi, her rezervasyon girişi sonrası "zorunlu alan" kontrol listesini uygular.
- Rutin Kontrol:** Ön büro, her gün sabit bir saatte (örn. 10:00) bir sonraki günün arrival listesini kontrol eder ve eksikleri çağrı merkezine call-back olarak iletir.
- Yetki Yönetimi:** Değişikliklerde "tek kaynak" ilkesini uygulayın; yetki matrisine göre PMS'i sadece sorumlu kişi güncellesin.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- ☐ **Tek Gerçek Kaynak:** PMS sistemi tek otorite olarak kabul edildi mi? (WhatsApp/Excel takibi bırakıldı mı?)
- ☐ **Zorunlu Alanlar:** İsim, telefon, e-posta, çocuk yaşı ve ödeme tipi alanları zorunlu kılındı mı?
- ☐ **Kontrol Rutini:** Günlük arrival listesi sorumlusu ve kontrol saati belirlendi mi?
- ☐ **Yetki Matrisi:** Upgrade veya tarih değişikliği yetkileri birim bazlı yazıldı mı?
- ☐ **Risk Yönetimi:** Doluluğun %95 üzerine çıktığı günler için "Risk Listesi" prosedürü hazır mı?
- ☐ **İletişim:** Günlük 5-10 dakikalık koordinasyon brifingleri takvime işlendi mi?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Hatalı Çocuk Ücreti	Yaş teyidi alınmaması	Kimlik bazlı yaş girişi + Zorunlu alan
Oda Tipi Mismatch	PMS notlarının okunmaması	Standart not şablonu (Örn: [KARA]/[DENİZ])
Ödeme Sorunları	Sanal kart / havale teyidi eksikliği	Finans onay etiketi zorunluluğu
Overbooking Riski	Opsiyonlu kayıtların unutulması	Opsiyon saati dolunca oto-iptal/alarm

C) 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- Gün 1-4:** Mevcut hata türlerinin analizi, çağrı merkezi zorunlu alan listesinin ve ödeme/çocuk/özel istek not şablonlarının oluşturulması.
- Gün 5-8:** Yetki matrisinin yazılması, pilot arrival kontrolünün başlatılması ve günlük 10 dakikalık koordinasyon brifingi rutinine geçiş.
- Gün 9-11:** Riskli rezervasyon etiketlerinin tanımlanması, opsiyon/confirm statü eğitimleri ve overbooking senaryo provaları.
- Gün 12-14:** KPI setinin (hata oranı, mismatch sayısı) kontrolü ve sistemin tüm ekip için standart olarak kilitlenmesi.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

KPI	Mevcut	Hedef	Fark
Check-in Hata Oranı	%____	%____	
Eksik Veri (Missing Data)	%____	%____	
Overbooking/Mismatched Room	Adet	0	
Brifing Katılım Oranı	%____	%100	

Deliverables

- Kayıt Checklist'i, Günlük Arrival Kontrol Listesi, Yetki Matrisi, 5 Maddelik Brifing Gündemi.

