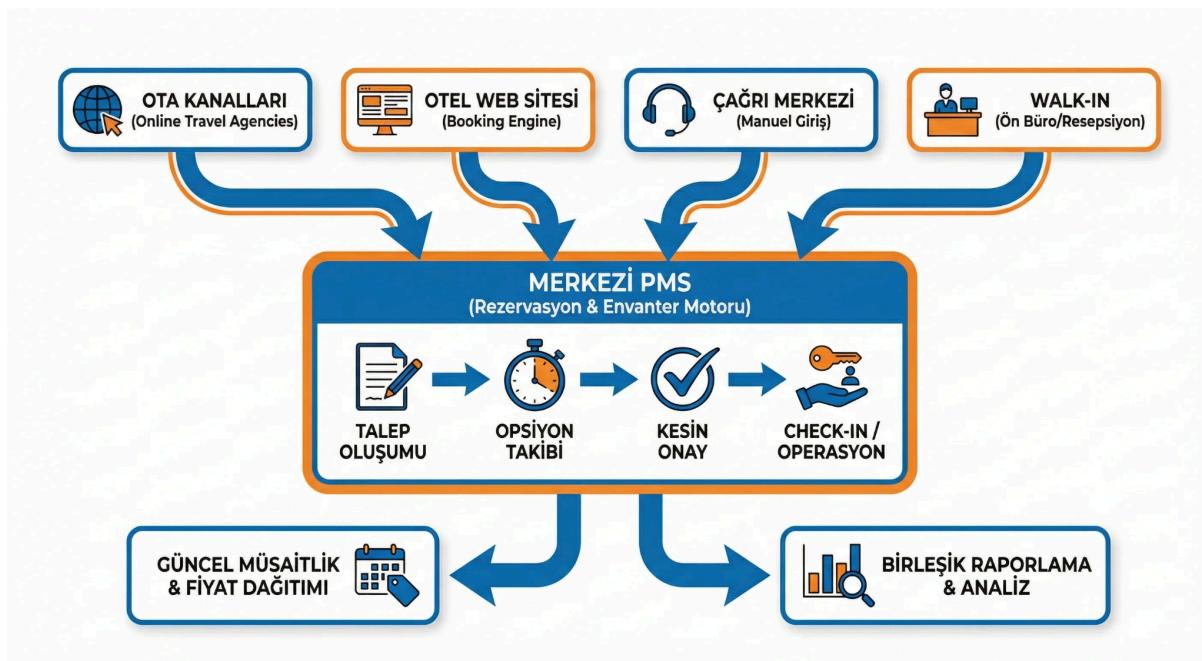


Rezervasyon Süreci Temel Adımlar Checklist'i

(v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; OTA, Web, Çağrı Merkezi ve Walk-in kaynaklı tüm rezervasyonları tek bir PMS (Otel Yönetim Sistemi) akışında standardize eder. Amacı; mükerrer kayıt, yanlış statü ve oda çakışması gibi kronik hataları "minimum veri seti" ve "günlük anormallik kontrolleri" ile sıfırı indirmektir.

Kim Kullanır?: Ön büro, rezervasyon ekipleri, gelir yönetimi (Revenue) ve çağrı merkezi birimleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Standardizasyon:** İlk gün PMS üzerindeki statü sözlüğünü netleştirin ve zorunlu veri alanlarını (kaynak, kanal, iletişim vb.) tanımlayın.
- Kontrol Rutini:** 2-7. günler arasında kanal bazlı giriş kurallarını uygulayın; opsiyon sürelerini ve çakışma alarmlarını aktif edin.
- Optimizasyon:** 8-14. günlerde KPI takibini başlatın, hatalı kayıt oranlarını analiz ederek ekibe özel eğitim/denetim rutini kurun.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Zorunlu Alanlar:** PMS'te "Kaynak (Source)" ve "Kanal (Channel)" alanları boş bırakılmaz şekilde ayarlandı mı?
- Statü Tanımları:** Talep, Opsiyon, Onay, Check-in ve No-Show tanımları tüm ekip için yazılı hale getirildi mi?
- SLA & Opsiyon:** Opsiyonlu rezervasyonların otomatik düşme süreleri sistemde tanımlı mı?

- Mapping Kontrolü:** Kanal yöneticisi (Channel Manager) ile PMS arasındaki fiyat kodu ve oda tipi eşleşmeleri hatasız mı?
- Mükerrerlik:** Aynı isim veya tarih için sistem "çift kayıt" uyarısı veriyor mu?
- Anormallik Raporu:** Gün içi çakışma veya hatalı statü değişimlerini gösteren rapor aktif mi?
- Giriş Formu:** Çağrı merkezi ve ön büro için "minimum veri seti" içeren rezervasyon formu hazır mı?

Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Hatalı Gelir Raporu	Rezervasyon kaynağının (Source) yanlış girilmesi.	Kaynak alanını PMS üzerinde "Zorunlu Alan" yap.
Overbooking Riski	Opsiyonu dolan odaların manuel takibi.	Otomatik opsiyon düşürme (SLA) kuralını devreye al.
Misafir Mağduriyeti	Mükerrer veya eksik veri girişi.	Rezervasyon kartı için "Minimum Veri Checklist'i" uygula.

14 Günlük Rezervasyon Sprint Planı

Gün	Odak	Aksiyon
G 1-3	Altyapı	Statü sözlüğünü yaz, zorunlu alanları (Source/Channel) PMS'te kilitle.
G 4-7	Süreç	Opsiyon SLA kontrolü, oda tipi mapping ve günlük çakışma raporunu aktif et.
G 8-11	Eğitim	KPI baseline ölçümlerini al, ön büro ve çağrı merkezi için script eğitimlerini ver.
G 12-14	Denetim	Gün sonu anormallik kontrol rutinini başlat ve yönetim özetini hazırla.

Öncesi / Sonrası KPI Takip Tablosu

Metrik	Önce (Hatalı/Eksik)	Sonra (Hedef)	İyileşme
Eksik Kaynak Girişi	%_____	%0	%_____
Mükerrer Kayıt Sayısı	_____ adet	< 1 adet	%_____
Ort. Rezervasyon Giriş Süresi	_____ dk	_____ dk	%_____

Deliverables

- Rezervasyon Akış Dokümanı, Statü Sözlüğü, Minimum Veri Checklist'i, Günlük Anormallik Rapor Seti.

