

VIP & Özel İhtiyaç Notlama & Operasyon Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, VIP ve özel gereksinimli misafir çağrılarını belirli bir standarta bağlar. Senaryo bazlı soru setleri, PMS (Otel Yönetim Sistemi) flag/not formatı ve operasyonel devir adımlarıyla, hassas taleplerin eksiksiz yerine getirilmesini sağlar. Temel hedef; yorum skorlarını artırmak, sadakati güçlendirmek ve operasyonel karmaşayı önlemektir.

Kim Kullanır?: Call Center Liderleri, Guest Relations (Misafir İlişkileri), Ön Büro ve Operasyon Ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Bilgi Toplama:** Çağrı sırasında "senaryo + minimum bilgi" çerçevesini kullanarak misafiri yormadan kritik detayları alın.
- Kayıt:** PMS sistemine KVKK kuralları çerçevesinde yapılandırılmış 5 satırlık not formatıyla veriyi işleyin.
- Devir & Takip:** Talebi ilgili ekibe sorumlu, zaman ve teyit kriterleriyle devredip misafire geri bildirim (follow-up) yapın.

B) Template: Akış ve Notlama Standardı

1) Senaryo ve Açılış

Aramanın doğasına göre segmenti seçin ve misafirden veri toplamak için "İzinli Soru" setini kullanın.

- Senaryolar:** VIP, Balayı, Aile/Bebek, Erişilebilirlik/Engelli Erişimi, Özel Kutlamalar.
- Açılış Cümlesi:** *"Size daha iyi yardımcı olabilmemiz ve hazırlıklarımızı kişiselleştirebilmemiz için iki kısa soru sorabilir miyim?"*

2) Minimum Soru Çerçevesi

- Tercih edilen oda konumu veya yatak tipi var mı?
- Hazırlıklar için kritik bir tıbbi/fiziksel ihtiyaç mevcut mu?
- Hizmetin sunulması için tercih edilen bir zaman dilimi var mı?

3) Operasyonel Veri Akışı (PMS & Devir)

Misafir taleplerinin operasyonda kaybolmaması için aşağıdaki 5 satır kuralı uygulanmalıdır.

Başlık	Format / İçerik	Örnek
FLAG	Segment Etiketi	VIP / Honeymoon / Accessibility
TALEP ÖZETİ	Operasyonel İhtiyaç	Tekerlekli sandalye erişimine uygun oda
AKSİYON	Görev Tanımı	HK (Kat Hizmetleri) ekipman yerleşimi
ZAMAN	Tarih ve Saat	Check-in günü saat 14:00 öncesi
TEYİT	Sorumlu Birim	Ön Büro → Call Center "Hazır" onayı

Uygulama ve Kontrol Listesi

- ☐ **Etik Sınır:** Sadece gereken kadar bilgi notlandı mı? (Örn: Hastalık adı yerine operasyonel ihtiyaç yazıldı mı?)
- ☐ **Sorumluluk:** Devir sırasında "Sorumlu Kişi" ve "Teyit Zamanı" netleşti mi?
- ☐ **Takip:** Misafire işlemin tamamlandığına dair bilgi verildi mi?
- ☐ **Raporlama:** VIP/Özel ihtiyaç etiketleri aylık performans toplantılarında analiz ediliyor mu?

Deliverables

- Senaryo Bazlı Soru Seti, 5 Satır PMS Not Standardı, Operasyon Devir Kartı.

