

İptal & No-Show Takip ve Aksiyon Planı (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, PMS (Mülk Yönetim Sistemi) üzerindeki iptal, opsiyon ve no-show statülerinin disiplinli kullanımını sağlamak için ölçüm, skorlama ve aksiyon yapısı sunar.

Amaç, iptal/no-show oranlarını kanal ve neden kodlarıyla görünür kılarak envanter doğruluğunu en üst seviyeye çıkarmaktır.

Kim Kullanır?: Revenue Manager, Ön Büro Müdürü ve Rezervasyon Şefi.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Girişi:** Son 30 günlük iptal ve no-show verilerini PMS'ten çekerek şablondaki ilgili alanlara işleyin.
- Skorlama:** Belirlenen 8 ana ölçüm alanında (0-5 arası) kendinizi puanlayarak kritik sorunlu alanları (Kırmızı/Sarı) tespit edin.
- Planlama:** Tespit edilen aksiyonları 14 günlük sprintlere bölün ve 90 günlük takip planına bağlayarak rutine dönüştürün.

Audit Sheet (Skorlama & Analiz)

1) Ölçüm Alanları (0–5 Skoru)

- Statü Doğruluğu:** Kayıtlar doğru kategorize ediliyor mu? (____)
- Opsiyon SLA Uyumu:** Süresi dolan opsiyonlar zamanında düşüyor mu? (____)
- No-Show Disiplini:** Gün sonu işlemleri standartlara uygun mu? (____)
- Neden Kodları:** İptal nedenleri (Fiyat, Tarih vb.) sisteme giriliyor mu? (____)
- Kanal Takibi:** OTA vs. Direkt kanal saptmaları izleniyor mu? (____)

2) Durum Yorumları

- 🔴 **Kırmızı (Acil):** Envanter kaçaklarına neden olan, hemen müdahale gerektiren alanlar.
- 🟡 **Sarı (İyileştir):** Süreç kuralı eksik olan veya eğitim gerektiren gri alanlar.
- 🟢 **Yeşil (Koru):** Standartlara uygun, otomatize edilmiş başarılı süreçler.

Öncesi / Sonrası KPI Hedefleri

(Aşağıdaki tablo, 90 günlük iyileştirme sürecindeki hedef trendlerini içerir)

KPI	Önce (Baseline)	Sonra (Hedef)	Not / Aksiyon
İptal Oranı	Mevcut %____	İyileşen Trend	Kanal/Neden kodu takibiyle
No-Show Oranı	Mevcut %____	İyileşen Trend	SOP + Takip disipliniyle
Opsiyon Dönüşümü	Mevcut %____	Artan Trend	SLA disiplini ve hatırlatıcıyla
Sapmalı Doluluk	Mevcut Vaka	Azalan Trend	Statü doğruluğu ve denetimle

İlk 10 Kritik Aksiyon Listesi

- Statü Sözlüğü:** Tüm ekibin aynı terimi kullanması için standart bir sözlük oluşturun.
- Opsiyon SLA:** 24/48 saat kuralını netleştirin ve otomatik hatırlatıcıları kurun.
- No-Show SOP:** Gece müdürü için standart operasyon prosedürünü güncelleyin.
- Haftalık Rutin:** Her Pazartesi geçen haftanın iptal nedenlerini revenue toplantısında inceleyin.
- Kanal Eşleşmesi:** PMS ve Channel Manager arasındaki statü senkronizasyonunu test edin.

(Listenin devamı şablonda özelleştirilebilir alan olarak sunulmaktadır)

Deliverables

- Statü Sözlüğü, Opsiyon SLA Kuralları, No-Show SOP, Haftalık Rapor Rutini ve 90 Günlük Takip Planı.

