

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 discipline 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 giriş 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 ileter.
- 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 kıldı 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 çıktıgı 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 yaşı 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 saat 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 Briefing Gündemi.

