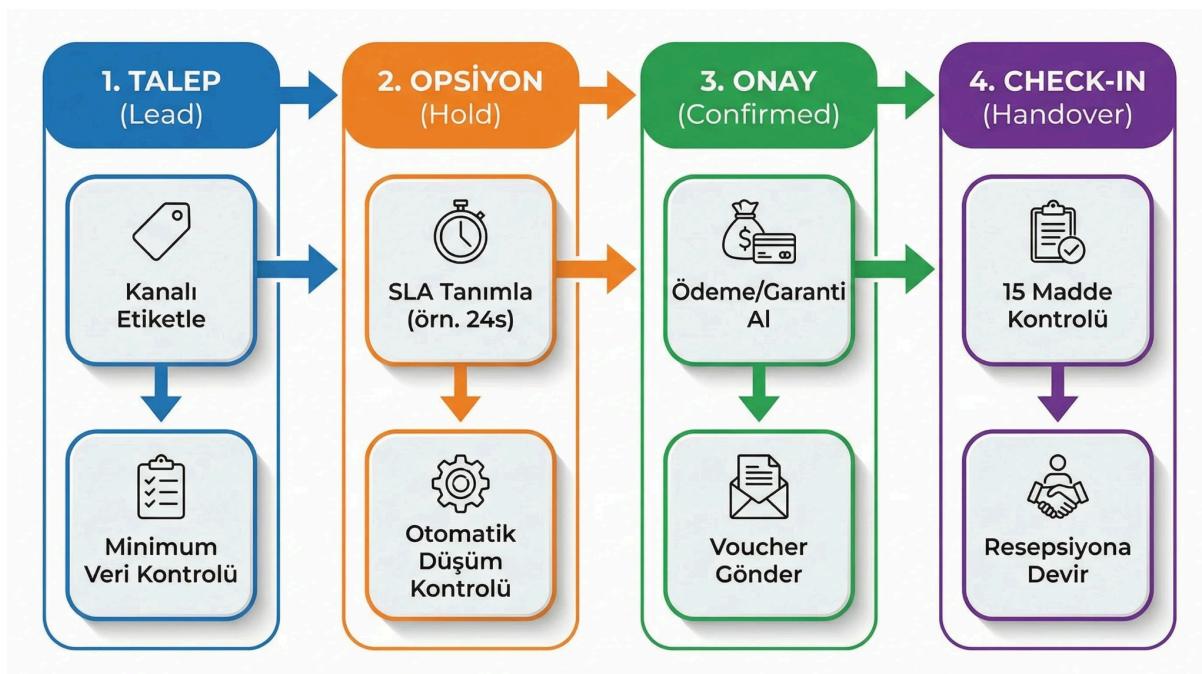


Rezervasyon Süreci Akış & Check-list Dokümanı

(v1.0)

Asset Amacı: Bu doküman, oteldeki rezervasyon döngüsünü 4 temel adımda (Talep, Opsiyon, Onay/Voucher, Check-in) standardize eden bir Standart Operasyon Prosedürü (SOP) sunar. Amacı, opsiyon sürelerini (SLA) discipline ederek satış kaybını önlemek ve check-in öncesi son kontrollerle operasyonel hataları minimize etmektir.

Kim Kullanır?: Rezervasyon ekipleri, ön büro (resepsiyon) ve çağrı merkezi birimleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- SOP Onayı:** 4 adımlı akış şemasını ekibinizle paylaşın; her adımın sorumlusunu ve yanıt sürelerini (SLA) netleştirin.
- Sistem Uyarlaması:** Opsiyon ve otomatik düşüm kurallarını PMS (Otel Yönetim Sistemi) ayarlarına entegre edin.
- Rutin Denetim:** "Check-in Öncesi 15 Madde" kontrolünü, rezervasyon ve ön büro arasındaki günlük handover (devir-teslim) rutinine ekleyin.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] **Yanıt Süresi (SLA):** Kanallardan gelen taleplere dönüş süresi (örn. 30 dk) tanımlandı mı?
- [] **Opsiyon Takibi:** Opsiyon süreleri ve sistemden otomatik düşme kuralları aktif mi?
- [] **Standart Formlar:** Onay mailleri ve Voucher şablonları marka diline uygun mu?
- [] **Handover:** Vardiya devirlerinde "bekleyen işlemler" için sorumlular net mi?

- Ön Kontrol:** Check-in öncesi 15 maddelik denetim her misafir kartı için uygulanıyor mu?

Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Opsiyon Unutulması	Manuel takip veya sistem alarmı eksikliği.	Opsiyon SLA standarı getir ve PMS üzerinde "otomatik hatırlatıcı" kur.
Check-in Gecikmesi	Eksik profil bilgisi veya ödeme onayı karmaşası.	Check-in öncesi 15 madde kontrolünü günlük zorunlu rutin yap.
Hatalı Voucher Bilgisi	Onay öncesi 4'lü kontrolün yapılmaması.	Onay basmadan önce: Oda tipi / Fiyat / Tarih / Ödeme kontrolü kuralı.

14 Günlük Rezervasyon Sprint Planı

Gün	Odak	Aksiyon
G 1-4	Standartlar	4 Adımlı SOP yazımı, talep/opsiyon SLA kurallarının belirlenmesi.
G 5-8	İletişim	Onay mailleri, voucher şablonları ve opsiyon kapanış mesajlarının hazırlanması.
G 9-11	Entegrasyon	Rezervasyon-Resepsyon handover protokolünün kurulması ve KPI baseline ölçümü.
G 12-14	Yüksek Sezon	Bölgesel (Antalya/Bodrum vb.) yoğunluk kuralları ve 15 maddelik checklist yayını.

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Mevcut Durum	Hedef (14 Gün Sonra)	Durum
Talep Dönüş Süresi	_____ dk	< 30 dk	[]
Zamanı Geçmiş Opsiyon	_____ adet	0	[]
Check-in Hata Oranı	% _____	%0	[]

Deliverables

- 4 Adım SOP, Opsiyon SLA Tablosu, Handover Protokolü, 15 Madde Check-in Listesi.

