

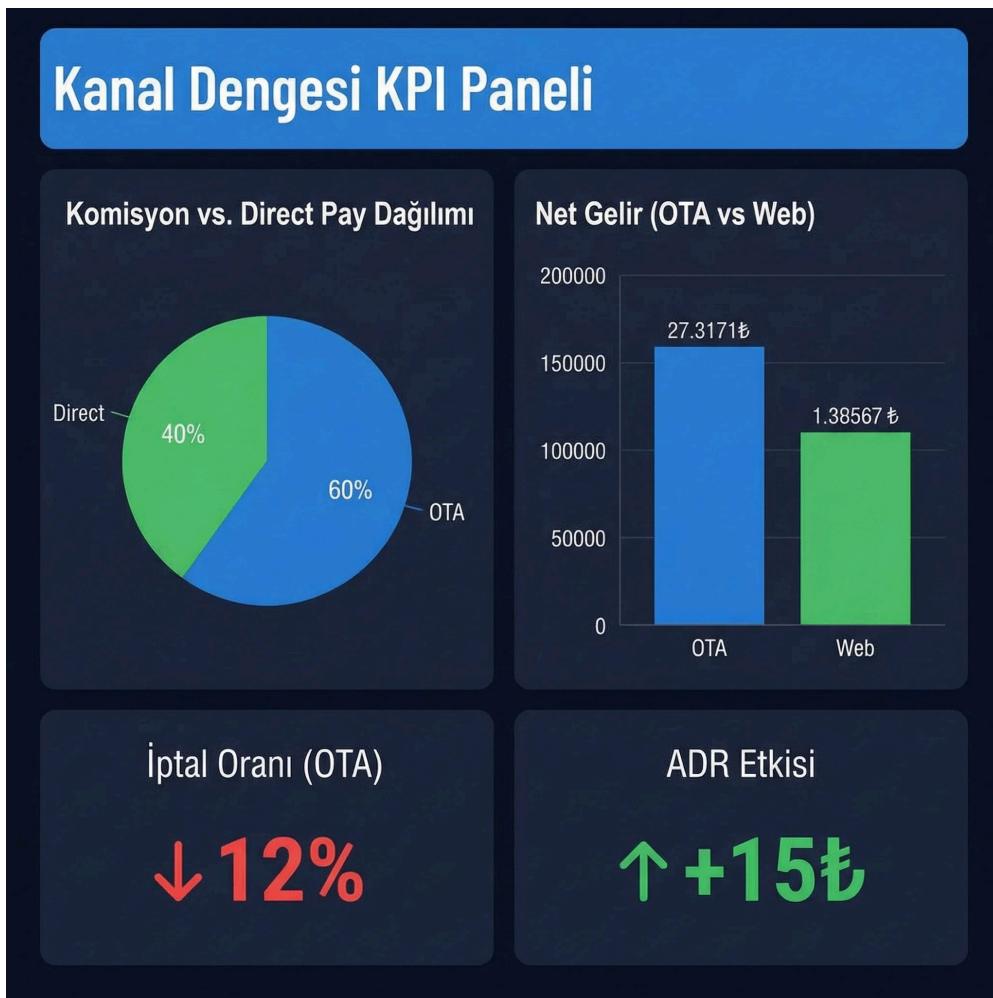
# OTA Yönetimi Başlangıç Kontrol Listesi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu rehber, OTA (Online Seyahat Acentesi) yönetimine yeni başlayan otellerin ilk 14 günde kritik "hijyen" adımlarını tamamlamasını sağlar. İçerik standardizasyonu, envanter doğruluğu ve misafir yorum rutini oluşturarak OTA-Web-Call Center dengesini ölçülebilir bir satış hunisine dönüştürür.

**Kim Kullanır?**: Satış-Pazarlama ve Revenue yöneticileri, ön büro ekipleri ve kanal yöneticileri (Channel Managers).

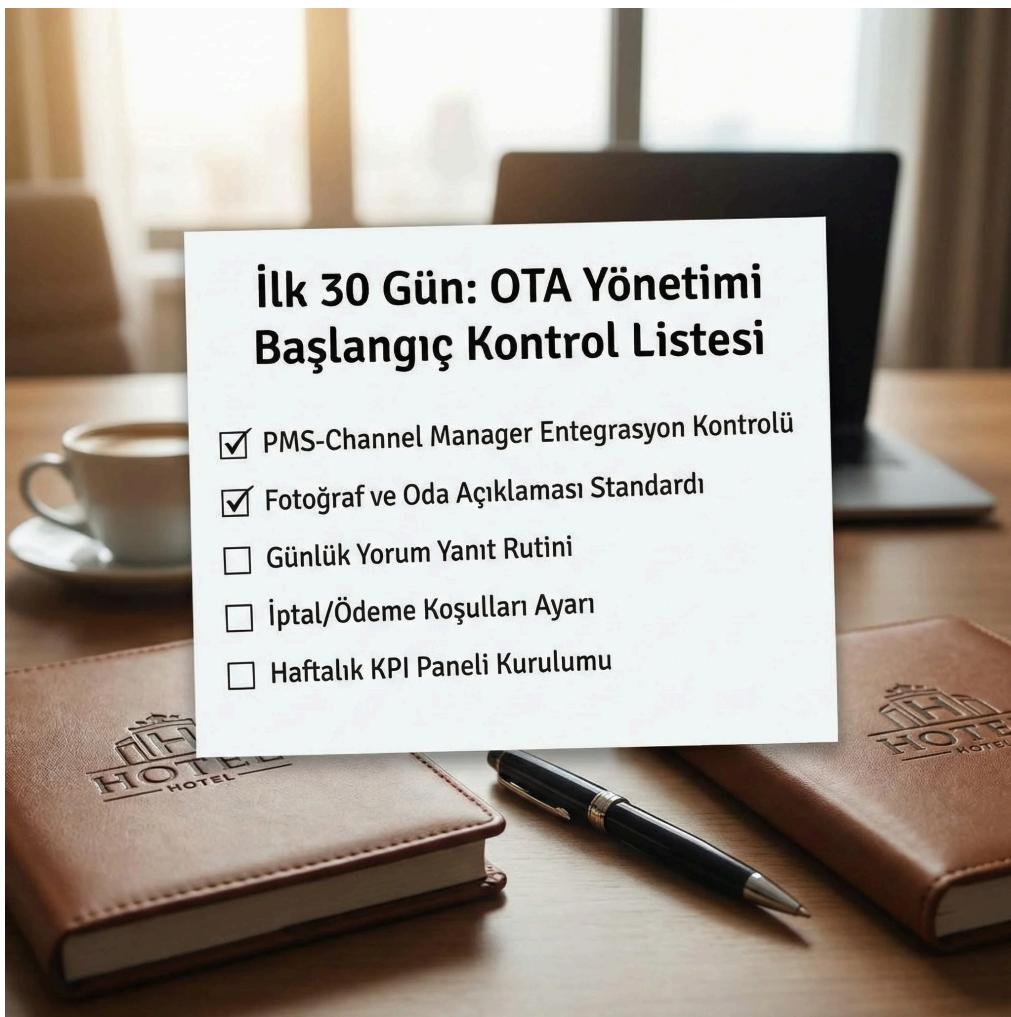
## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Doğrulama (Gün 1):** Mevcut kanal kurulumlarını ve PMS-OTA veri senkronizasyonunu kontrol ederek başlayın.
- Rutin Kurulumu (Gün 2-7):** İçerik standartlarını belirleyin ve günlük 15 dakikalık yorum yanıtlama disiplinini başlatın.
- Performans Takibi (Gün 8-14):** KPI panelini devreye alın, "Web Direct" değer paketlerini yayinallyarak haftalık raporlama ritmine geçin.



## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [ ] PMS – Channel Manager – OTA mapping (eşleştirme) ayarları kontrol edildi.
- [ ] Kritik oda tipleri için "Tek Kaynak" (Single Source of Truth) prensibiyle fiyat/müsaitlik senkronu kuruldu.
- [ ] Fotoğraf, metin ve olanak bilgileri için OTA içerik standartları tanımlandı.
- [ ] Günlük 15 dakikalık yorum yanıt rutini takvime işlendi.
- [ ] İptal ve ödeme koşulları; dönüşüm oranları ve operasyonel risk dengesine göre segmentlendi.
- [ ] OTA, Web ve Call Center ekipleri için 1 sayfalık rol ve sorumluluk dokümanı yazıldı.
- [ ] Web sitesine özel, fiyat kırmadan rekabetçi "Web Direct Değer Paketi" yayınlandı.
- [ ] Çağrı merkezi için "10 Soru-Cevap" hızlı yanıt rehberi hazırlandı.
- [ ] Komisyon maliyeti, iptal oranları ve ADR etkisini gösteren KPI paneli oluşturuldu.



## Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
<b>Overbooking / Yanlış müsaitlik</b>	Mapping ve senkron kopuk	PMS–CM–OTA audit + tek kaynak kuralı
<b>Düşük dönüşüm</b>	Zayıf görsel/icerik, belirsiz açıklama	Fotoğraf sıralaması + oda açıklama standarı
<b>Komisyon artıyor, net gelir düşüyor</b>	Kanal karmaşıklığı ve paketleme yok	Değer paketleri + direct köprü + KPI takibi
<b>Yorum puanı düşüyor</b>	Geç/standartsız yanıt, aksiyon yok	15 dk günlük rutin + yanıt şablonu + aksiyon kaydı
<b>Direct pay büyümüyor</b>	Web/CC avantajı tanımsız	Web'de değer paketi + call center script + teklif akışı

## 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-4:** Mapping senkronizasyonu, fiyat doğrulaması ve OTA fotoğraf seti/sıralama güncellemeleri.
- **Gün 5-7:** Yorum yanıt şablonlarının oluşturulması, ödeme koşulları segmentasyonu ve KPI paneli (v0.1) kurulumu.
- **Gün 8-11:** Web direct değer paketlerinin aktivasyonu, call center script güncellemeleri ve rol dokümanlarının paylaşımı.
- **Gün 12-14:** İptal ve no-show analizleri, test kararları için KPI eşiklerinin belirlenmesi ve 30 günlük takip planının onaylanması.

## Öncesi / Sonrası KPI Tablosu (Örnek Şablon)

KPI	Öncesi (Baseline)	Sonrası (Hedef)	Takip Ritmi
OTA dönüşüm oranı	TBD	TBD	Haftalık
İptal oranı	TBD	TBD	Haftalık
Direct pay (Web/CC)	TBD	TBD	Aylık
Ortalama komisyon maliyeti	TBD	TBD	Aylık
Yorum yanıt süresi	TBD	TBD	Haftalık

## Deliverables

- Kanal Rol Dokümanı, OTA İçerik Standardı Rehberi, Yorum Yanıt Şablonları, KPI Paneli v1.0.

## 30 Günlük OTA Yönetimi Çıktıları (Deliverables)



1. Kanal Rol Dokümanı  
(Orkestrasyon Planı)



2. OTA İçerik Standardı  
& Şablonu



3. Yorum Yanıt Senaryoları  
(Olumlu/Olumsuz)



4. Haftalık KPI Takip Sistemi  
(v1.0)

Sürdürülebilir Rutin Başladı