



CASINO PR  
& RESEPSİYON

MANUEL  
OPERASYON VE  
PROTOKOL  
KILAVUZU



## Contents

1) CASINO RESEPSİYON .....	4
A) İş Tanımı.....	4
B) İlgilendiği Obligasyonlar (Uyum/Yasa/Politika).....	4
C) Kullandığı Sistemler .....	4
D) WISE Kullanımı (Operasyonel Talimat).....	4
D1) Giriş–Kayıt Akışı .....	4
E) Olası Sorunlar .....	5
E1) Casino İçi Tehditler.....	5
E2) WISE İçi Tehditler, Hatalar ve Sorun Çözme Teknikleri.....	5
F) WISE Kullanım Klavuzu F1) WISE ile Yeni Kayıt Oluşturma.....	5
.....	10
F2) WISE ile Kayıt Düzenleme/Güncelleme .....	10
2) CASINO PR.....	12
A) PR İş Tanımı .....	12
B) Görev ve Sorumluluklar.....	12
C) İlgilendiği Obligasyonlar.....	12
D) İç Departmantalizasyon Yönetimi.....	12
E) Sorumluluk Alanları.....	13
F) Temsiliyet Sağladığı Konular.....	13
G) Olası Sorunlar .....	13
G1) Casino İçi Tehditler .....	13
G2) Casino Dışı Tehditler .....	13
G3) Sistemsel Tehditler.....	13
G4) WISE Sistem İçi Kontrol Mekanizması .....	13
H) İş Ortakları.....	14
EKLER — Uygulama Araçları.....	14
1) Günlük Checklist.....	14
2) Kriz Eskalasyon Matrisi.....	14
3) SOP — VIP Karşılama (60 Saniye Standardı).....	15
4) SOP — Transfer Gecikmesi.....	15
5) WISE Veri Kalitesi Kuralları.....	15
6) KPI Sözlüğü & Hedefler.....	15



Merit Twenty9 Casino P&R Standart Operasyon Prosedürleri (SOP) Oryantasyon Anlatımı Ve Wise İşlemleri .....	16
A) REZERVASYON:.....	16
B) BİLETLEME.....	19
C) TRANSFER.....	20
D) SET-UP.....	21
E) PERSONEL İŞLERİ .....	21
F) MİSAFİR HARCAMALARI KARARI VE ONAY.....	22
DİNAMİK OPERASYON PROSEDÜRLERİ .....	24
A) KARŞILAMA VE UĞURLAMA :.....	24
A1) KARŞILAMA.....	24
A2) UĞURLAMA.....	24
B) TESİS İÇİ REZERVASYON .....	25
C) GÜNLÜK CHECK-LIST KULLANIMI.....	25
İPTAL/İADE KOŞULLARI.....	26
A) İŞ ORTAKLARI İPTAL/İADE.....	26
B) CASINO REFUND İŞLEMLERİ.....	26
İŞ ORTAKLARI VE ADRES DEFTERİ.....	27



# 1) CASINO RESEPSİYON

## A) İş Tanımı

Casino Resepsiyonu, misafirlerin ilk teması, yasal doğrulama ve operasyonel yönlendirme merkezidir. Ana hedef; hızlı ve hatasız giriş, VIP/özel misafir akışının kusursuz yönetimi, itibar ve güven algısının ilk saniyeden kurulması ve düzenli kayıt–raporlama ile denetlenebilirliğin sağlanmasıdır. Resepsiyonda misafir hakkında gerekli olan bilgiler, kişinin kendisi tarafından doğrudan sağlanır ve casino içerisindeki diğer birimlere gerekli sistemler veya diğer iletişim kanalları üzerinden ulaştırılır. Dolayısıyla casino resepsiyon; bilgi-aktarım ağının merkez noktası olarak kabul edilir.

## B) İlgilendiği Obligasyonlar (Uyum/Yasa/Politika)

- Kimlik, yaş, ülke regülasyonu; kara liste/ban kontrolü.
- Veri Koruma: Misafir verisi yalnızca iş amacına uygun tutulur; yetkisiz paylaşım yasaktır.
- Sorumlu Oyun & Limit Bilgilendirmesi: Limitler ve sorumlu oyun uyarılarının açıklanması.
- Giriş Yasakları: Ban/uyarı kayıtlarının uygulanması.

## C) Kullandığı Sistemler

- WISE Casino Management: Üyelik, oturum, işlem, rapor, uyarı/alarm.
- ID/Kimlik Doğrulama: Manuel doğrulama prosedürü..
- Güvenlik Sistemleri: Kamera/giriş kontrol; olay kaydı entegrasyonu.
- İç İletişim: Kurumsal e-posta, WhatsApp Business şablonları.

## D) WISE Kullanımı (Operasyonel Talimat)

### D1) Giriş–Kayıt Akışı

1. Karşılama: Gülümseme + kısa doğrulama.
2. Kimlik Doğrulama: Manuel ID doğrulama + yaş/ülke + ban sorusu.
3. WISE'de Arama: Oyuncu kaydı varsa güncelle; yoksa yeni profil oluştur.
4. Üyelik Bilgisi
5. VIP Durumu: VIP/host ataması varsa PR ile teyit.
6. Notlar: Tercih, hassasiyet, özel istek.
7. Kapanış: "İyi oyunlar,bol şanslar"



## E) Olası Sorunlar

### E1) Casino İçi Tehditler

- Kimlik sahteciliği / proxy giriş → 2. göz kontrol, güvenlik çağrıları, kamera kaydı.
- Yetkisiz giriş/kalabalık → Kart zorunluluğu.
- VIP rahatsızlık → Güvenlik–PR anlık müdahale.
- Personel short-cut (kayıt atlama) → Vardiya içi mini denetim listesi, örneklem kontrol.

### E2) WISE İçi Tehditler, Hatalar ve Sorun Çözme Teknikleri

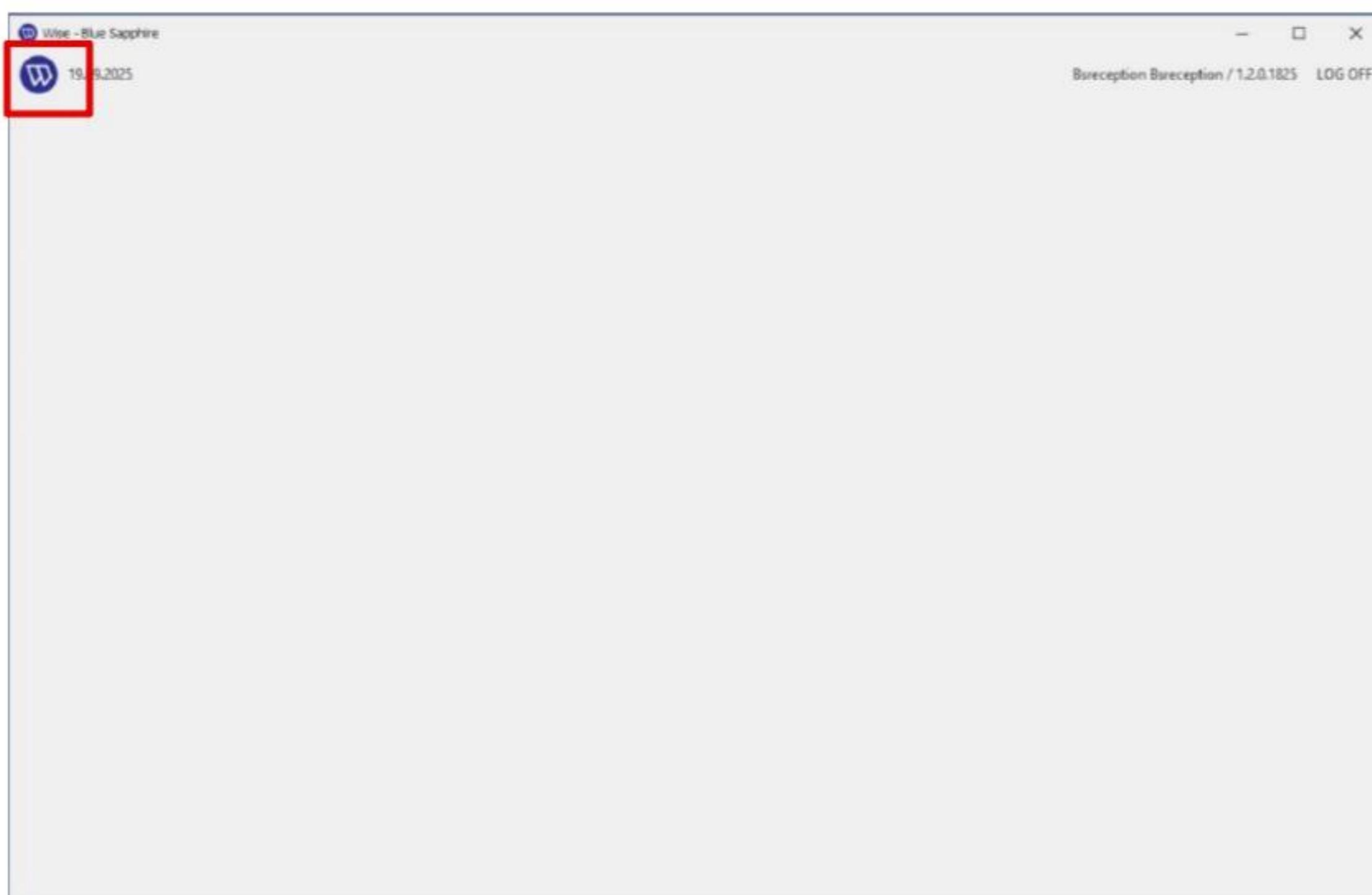
Belirti	Muhtemel Neden	Çözüm	Kayıt/Log
Profil açılmıyor	Yetki / Ağ	IT ticket, yöneticiyi CC	Ticket no + vardiya defteri
Çift kayıt uyarısı	Aynı mail/tel	Merge talebi + ikinci göz	Merge formu
Zorunlu alan boş	Personel atlaması	Kayıt beklet + tamamlat	Eksik alan listesi

## F) WISE Kullanım Klavuzu

### F1) WISE ile Yeni Kayıt Oluşturma

The screenshot shows a Windows application window titled "Wise Blue Sapphire". Inside, there's a login dialog box with the title "Enter User Name Password". Two input fields are present: "User Name" containing "bsreception" and "Password" which is empty. Both fields are outlined in red. Below the fields is a "Login" button, also outlined in red. At the bottom of the dialog, there are "Cancel" and "Login" buttons. The status bar at the bottom of the window displays the text "BS-COUNT01 - 14 - 150.8.45".

1. Wise programı açılır. Resepsyon için belirlenen kullanıcı adı "**User Name**" olarak belirtilen kutucuğa yazılır.
2. Şifre "**Password**" kutucuğuna yazılır ve "**Login**" kısmına tıklayarak giriş yapılır.



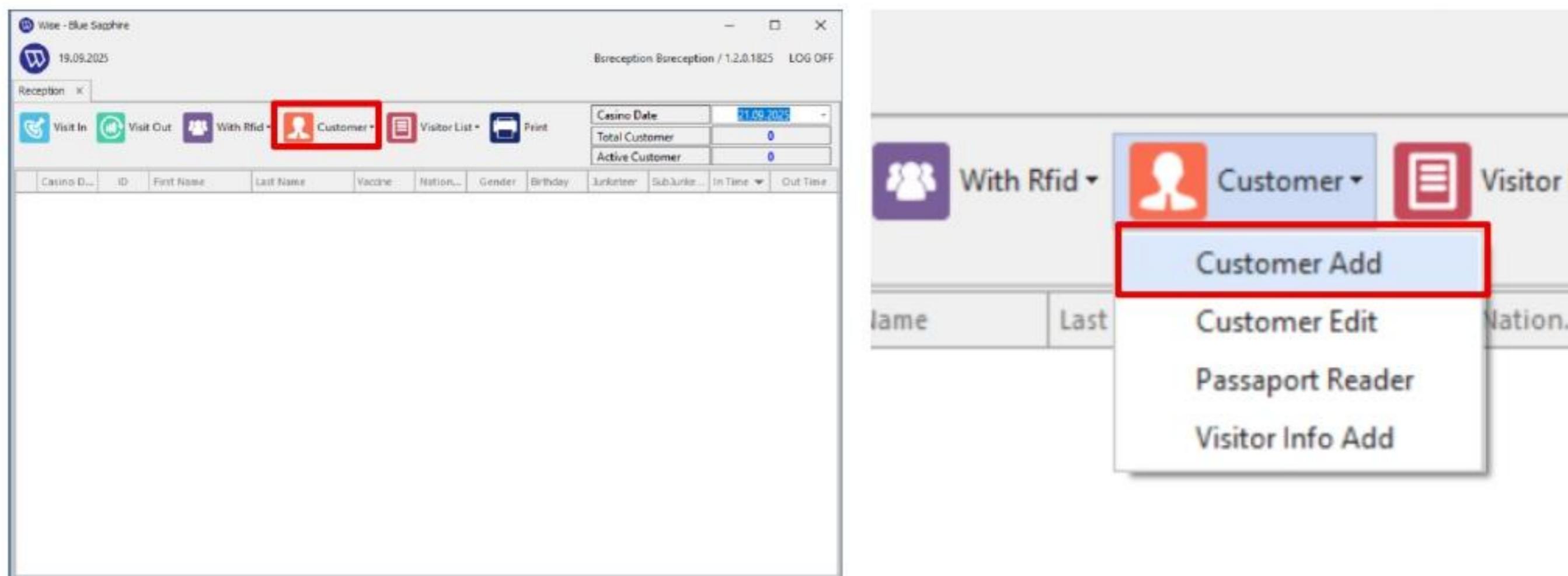
3. Giriş yapıldıktan sonra açılan pencerede sol üst kısımda çıkan **Wise logosuna** tıklanır



4. Logoya tıklandığında **“Marketing”** ve **“Setting”** sekmlerinin olduğu pencereden **“Marketing”** sekmesi seçilir.



Sekme açıldığında üç sekmeden oluşan bir pencere açılır. Bu bölümlerden “**Reception Desk**”e tıklanır.



5. Açılan pencerede “**Customer**” sekmesine tıklanır.
6. “**Customer Add**” seçilir ve kayıt işlemi için gerekli pencere açılmış olur.

The screenshot shows the 'Customer Edit' dialog box. It contains various input fields and dropdown menus. The following fields are highlighted with red boxes:

- First Name
- Last Name
- Birthday
- Gender
- Document Type
- Document No.

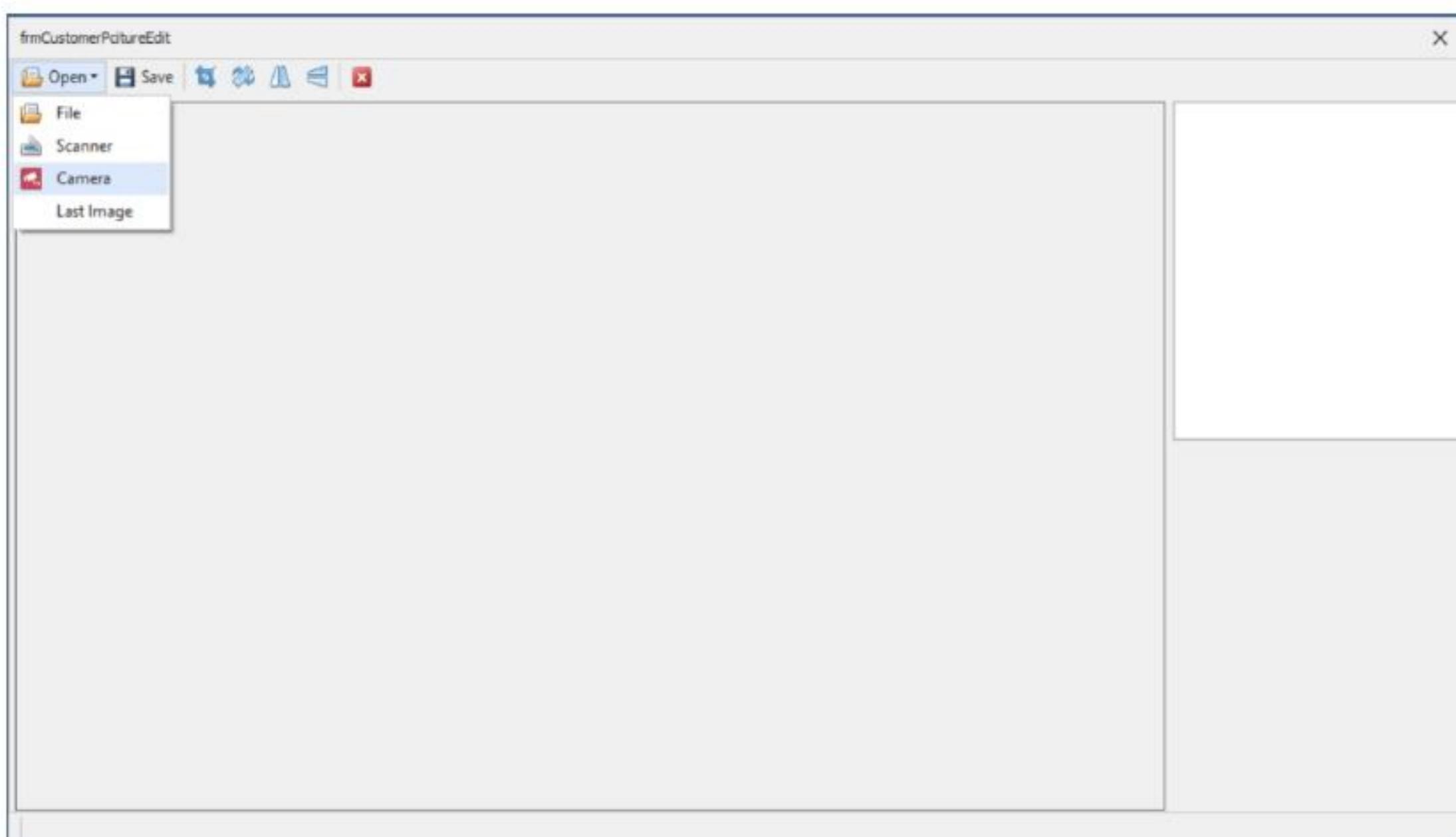
Kayıt ekranına ulaştığımızda oyuncu hakkında gerekli bilgilerin girilmesi çok önemlidir. Bu ekranda girilen her bilgi casino içerisindeki diğer birimlere aktarılmaktadır. Bilginin eksik veya yanlış aktarılmaması bu noktada çok önemlidir. “**First Name**” oyuncunun isim bilgilerinin, “**Last Name**” ise soyadının girildiği bölümdür.

Bu kısımda dikkat edilmesi gereken bir diğer nokta; İsim ve soyisim bilgilerinin yazılıp kaydedildikten sonra değiştirilememesidir. Bu durumu önlemek adına bilgilerin tekrar gözden geçirilmesi önemlidir.



The screenshot shows the 'Customer Edit' window. At the top left are 'Save' and 'Member Card' buttons. On the right is a 'Close' button. The main area contains various input fields: First Name, Last Name, Global Junkteer, Local Junkteer, Is Global or Local, Requested by, Approved By, and Note For Bacoffice Log. Below these are dropdowns for Nationality (Turkish), Document Type (N/A), Membership Type (Standart), Status (Active), Place Of Birth, and ENG ID, Document No, Player Type, and Accommodation Type. A large empty image box is at the top left, with a red border highlighting it.

Solda bulunan boş kutucuğa çift tıklanır



Sol üstteki "**Open**" sekmesine tıklanır ve "**Camera**" aygıtı seçilerek oyuncunun fotoğrafı çekilir. Bu esnada oyuncunun şapka, güneş gözlüğü vb şekilde yüzünün tanınmasını engelleyecek olan aksesuarların çıkartılması istenmelidir. Bu durum oyuncunun ve casinonun güvenliği açısından önemlidir.

Fotoğraf çekildikten sonra oyuncunun baş ve boyun hizası baz alınarak kırılır ve belirtilen alana eklenir ve open sekmesinin yanında bulunan "**Save**" sekmesine tıklanarak fotoğraf kayıt edilir.



Customer Edit -

Save **Member Card** Close

	First Name	Last Name	Global Junkteer
Main Player	N/A N/A	Local Junkteer	/...
Birthday	14.03.2000	Gender	Female
Vaccine	N/A	Dose	0
Nationality	Turkish	ENG ID	11111111111111
Document Type	Passport	Document No	11111111111111
Membership Type	Standart	Player Type	Player
Status	Active	Local	N/A
Place Of Birth		Note For Baccoffice Log	
Pictures Adress Phone Social			

Kayıt ekranında sol üst köşede bulunan **"Member Card"** sekmesine tıklanır.

Member Card Zebra ZXP Series 7 Network Card Printer 1

Turkish 11111111111111 6/F

**Waiting Card Printing**

RFID Card History

Casino	Card

Read Card Save **Print Card** Cancel

Kayıt işleminin son aşaması olan kart oluşturma ekranı açılır. Pencerenin en alt kısmında bulunan **"Print Card"** sekmesine tıklanır ve oyuncu kartı **"Card Printer"**dan oluşturulur. Kart oluşturma esnasında herhangi bir Teknik sorun oluşursa IT ile iletişime geçilmelidir.

**"Read Card"** sekmesine tıklanır ve oyuncu kartı, Kart okuyucudan okutularak sisteme numaralandırılır ve oyuncuya atanır.

**"Save"** sekmesine tıklanır ve kart kullanıma hazır hale gelir.



The screenshot shows the 'Customer Edit' window with various fields for player information. Key fields include:

- First Name: [redacted]
- Last Name: [redacted]
- Birthday: 14.03.2000
- Gender: Female
- Vaccine: N/A
- Place Of Birth: [redacted]
- Nationality: Turkish
- Document Type: Passport
- Membership Type: Standard
- Status: Active
- Player Type: Player
- ENG ID: 11111111111111
- Document No: 11111111111111
- Local Junketeer: [redacted]
- Global Junketeer: [redacted]
- Requested by: [redacted]
- Approved By: Select Approval
- Note For BaccOffice Log: [empty]

Buttons at the bottom: Pictures, Adress, Phone, Social, Add, Edit, Delete.

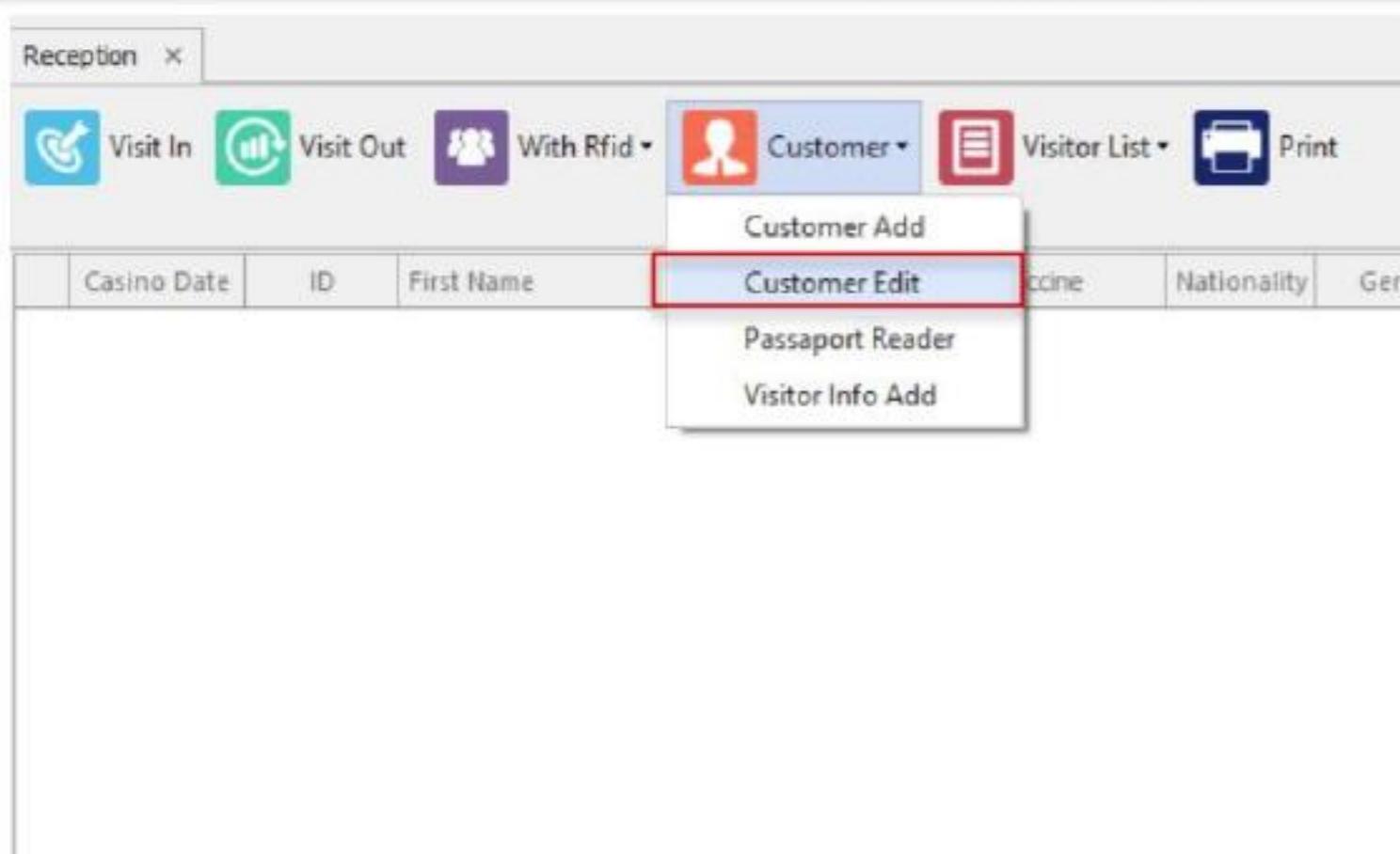
Bu işlemden sonra tekrar kayıt ekranına dönülür. Sol üstte bulunan bir diğer **"Save"** penceresine tıklayarak kayıt işlemi tamamlanır ve kayıt ekranından çıkışlarak Wise ekranına geri dönülür.

The screenshot shows the Wise - Blue Sapphire software interface. The top bar displays "Wise - Blue Sapphire" and the date "19.09.2025". The main menu includes "Reception", "Visit In", "With Rfid", "Customer", "Visitor List", and "Print". Below the menu, there are statistics: Casino Date (21.09.2025), Total Customer (0), and Active Customer (0). The "With Rfid" tab is currently selected. The "Visit In" tab is highlighted.

Wise ana ekranında ki **"With Rfid"** sekmesinden **"Visit In"** seçilir. Kart okuyucudan oyuncu için hazırlanan kart tekrar okutularak casinoya giriş manuel

## F2) WISE ile Kayıt Düzenleme/Güncelleme

Oyuncunun hali hazırda kaydı olması halinde Wise üzerinden bilgilerin doğruluğu, güncelliği tekrar kontrol edilmelidir. Eksik ya da yanlış bilgiler güncellenir, gereklilik halinde fotoğraf yenilenir. Oyuncu yeniden oyun kartı talebinde bulunabilir. Bu durumda eski kayıt üzerinden yeniden kart oluşturulur ve oyuncuya teslim edilir. Bu adımlar sırasıyla şu şekildedir:



Wise ana ekran üzerindeki "Customer" sekmesinden "Customer Edit" penceresine girilir.



Find customer sekmesinde bulunan kutucuğa oyuncunun isim ve soyismi yazılarak aratılır. Burada dikkat edilmesi gereken noktalardan bir tanesi şudur: Oyuncunun ikinci isminin olması durumunda aramaya sadece **ilk ismi** ve **soyismi** yazılmalıdır. Çünkü wise ikinci ismi, soyisim olarak algılayacak ve doğru sonuçları göstermeyecektir.

This is a detailed view of the 'Customer Edit' form. It includes fields for First Name, Last Name, Global Junketeer, Local Junketeer, Birth Date, Gender, Vaccine, Dose, Nationality, Document Type, Membership Type, Status, Place Of Birth, and various dropdowns for Requested By, Approved By, and Note Per Success/Rejection. At the bottom, there are tabs for Pictures, Address, Phone, Social, and buttons for Save, Member Card, and Close.

Arama listesinden doğru oyuncu seçildikten sonra düzenleme ekranı açılacaktır. Bu kısımda bilgiler tekrar kontrol edilir, güncellenir ve eskik bilgiler varsa girilir. Daha sonrasında "**Member Card**" sekmesi seçilerek kart oluşturma işlemine geçilir. Yeni kart okutularak eski oyuncuya atanır. "Visit In" işlemi yapılır ve kayıt düzenleme/güncelleme işlemi tamamlanır.



RACI (Resepsiyon çekirdek akış):

İş	R	A	C	I
Kimlik/Kayıt	Resepsiyon	Resepsiyon Supervisor	Güvenlik, PR	Yönetim
VIP karşılama	PR	PR Supervisor	Resepsiyon	Yönetim
WISE veri kalitesi	Resepsiyon	IT Lead	PR, Güvenlik	Yönetim

## 2) CASINO PR

### A) PR İş Tanımı

Casino PR; işletmenin dışa dönük yüzü ve misafir deneyimi mimarıdır. Görev alanı; VIP ağırlama ve misafir ilişkileri, iş ortakları ve kriz/itibar yönetimidir. Departmanlar arası entegrasyon ve sadakat-tekrar ziyaret döngüsünü kurmaktır. P&R, Casino misafirlerin deneyimlerini ilgilendiren bütün operasyonlarda In-Charge görevi üstlenmektedir.

### B) Görev ve Sorumluluklar

- VIP Misafir Yönetimi: Casino misafirinin bütün rezervasyon süreci için PR, In-Charge görevi sürdürmekte ve gerekli bütün deneyimin mimarı olarak görev almaktadır.
- Transfer & Rezervasyon: Uçuş–otel–restoran–araç planı; teyit zinciri; bekleme planı düzenlenmesi ve Operasyon yönetimi üstlenmektedir.
- Etkinlik & Kampanya: Davetiye, VIP alan planı, davetli listesi ve operasyon düzeni
- Kriz & Şikayet Yönetimi: 10-5-2 kuralı; mümkünse ilk temasta çözüm; olmazsa eskalasyon.
- Raporlama: Günlük/haftalık VIP trafiği, memnuniyet, ve geri bildirimler.
- Muhasebe: Misafirlerin tesis içi veya dışı casino tarafından üstlenilen harcamaların dökümantasyonu ve sisteme girilmesi.

### C) İlgilendiği Obligasyonlar

- Gizlilik ve Veri Koruma: VIP bilgileri “bilmesi gereken” prensibi.
- Kontrat & Sponsorluk: Onay akışları, marka kullanım hukuku.
- İtibar Yönetimi: Yanlış/eksik bilginin düzeltilmesi, tek ağız ilkesi.
- VIP misafirlerin rezervasyon süreci ve deneyimi

### D) İç Departmantalizasyon Yönetimi

- Rezervasyon: Tesis kullanımı yapacak olan misafirlerin isteklerinin işleme alındığı, içerisinde tesis içi veya dışı rezervasyonların yapıldığı ara birim
- Biletleme : Casino misafirlerinin veya personellerinin ihtiyaçları doğrultusunda ilgili aracı kurum ile hava yolu bağlantılarının kurulduğu ve biletlendiği ara birim.
- Transfer: Casino misafirlerinin veya personellerinin planlanan veya istenilen konuma ulaşması için gerçekleşen araç aranje işlemleri.



- Odalama: Tesis kullanımı yapacak olan misafirlerin, konaklama yapacağı tesis odalarının ihtiyaç ve isteklere doğrultusunda hazırlanması ve planlanması
- Set-Up: Misafirlerin konaklama boyunca tesis içi veya dışı talep edilen özel isteklerinin gerçekleşmesi için oluşturulan ara birim.

RACI (Responsible – Accountable – Consulted - Informed):

İş	R	A	C	I
VIP planı	PR	Yönetim	Yönetim	PR Supervisor
Kriz yönetimi	PR	Yönetim	PR Supervisor	Güvenlik
Medya iletişimi	PR	PR	Yönetim	Yönetim
Etkinlik	PR	PR Supervisor	Yönetim	Marketing

## E) Sorumluluk Alanları

- VIP Lounge/Alan: Protokol, mahremiyet, hizmet standardı.
- İş Ortağı Ağı: Otel, restoran, transfer, etkinlik vendorları ve acentalar.
- İletişim Kanalları: Kurumsal e-posta, WhatsApp Business şablonları.

## F) Temsiliyet Sağladığı Konular

- Marka Değeri & Vizyon: Üst yönetim ve paydaşlara sunum.
- Casino: Misafir ile Casino arasındaki doğrudan yüz
- Marketing & Partner: Düzenli rapor, rezervasyon ve muhasebesel işlemler

## G) Olası Sorunlar

### G1) Casino İçi Tehditler

- VIP talebinin karşılanamaması (son dakika masa/oda/araç) → B planı kataloğu + dürüst bilgi + seçenek.
- Departmanlar arası kopukluk (çifte rezervasyon/çakışma) → Günlük 10 dk senaryo brifingi + tek ağız.

### G2) Casino Dışı Tehditler

- Tedarikçi kapasite/kalite düşüşü (araç/şoför/restoran/bilet/otel) → A/B tedarikçi, otomatik fallback.

### G3) Sistemsel Tehditler

- Ağ/E-posta/Outlook çökmesi, CRM/WISE gecikmesi → Offline iletişim listesi; SMS/telefon ağacı; kesinti protokolü.

### G4) WISE Sistem İçi Kontrol Mekanizması

- Yanlış/eksik VIP işaretleme → VIP hizmeti gecikir. Kontrol: Gün başı
- Hatalı not/tercih → Deneyim zedelenir, Üst yönetim hakimiyeti azalır. Kontrol: Kritik alanlar için çift göz + Gün sonu denetim.



- Çift profil/merge gecikmesi → İletişim hataları + Olası oyun bilgisi eksikliği. Kontrol: Haftalık duplicate taraması + anlık merge.

Wise İçin Hızlı Kontrol Tablosu (PR):

Kontrol	Sıklık	Sorumlu	Not
Hata Kayıt	Günlük	PR + IT + WISE SYSTEM	Resepsiyon listesiyle eşleştir
Duplicate profiller	Haftalık	PR+IT + WISE SYSTEM	Merge raporu + kapatma süresi
Not formatı standartı	Sürekli	PR	Kısa • Temiz • Objektif

## H) İş Ortakları

- Transfer: SLA (bekleme min, araç tipi, temizlik), gizlilik.
- Otel/Restoran: Onay zinciri, VIP masa/oda garantisi, overbook planı.
- Turizm Acenteleri: Paketler, toplu akış.
- Aracı Hava Yolu Acenteleri: Garanti bilet, opsiyon seçeneği, overbook planı

# EKLER — Uygulama Araçları

## 1) Günlük Checklist

- Vardiya öncesi briefing (10 dk): VIP listesi, kritik notlar.
- WISE: login, uyarılar, duplikasyon kontrol.
- Transfer/rezervasyon teyit.
- Alternatif planlar hazır.
- İletişim kanalları test (mail, WhatsApp, telefon).

## 2) Kriz Eskalasyon Matrisi

Seviye	Örnek	İlk Aksiyon	Eskalasyon	Hedef Süre
1 (Düşük)	Masa/rez saat çakışması	Özür + alternatif	PR Lead	10 dk
2 (Orta)	VIP transfer gecikmesi	Şoför-yedek araç	PR Sup	15 dk
3 (Yüksek)	Kimlik/güvenlik olayı	Güvenlik devrede	Yönetim + Hukuk	Anında
4 (Kritik)	Sistem/Ağ kesintisi	Offline protokol	PR + IT Lead + Yönetim	30 dk



### 3) SOP — VIP Karşılama (60 Saniye Standardı)

8. 0–10 sn: Göz teması + gülümseme + isim ve sıfat ile hitap.
9. 10–30 sn: Kısa teyit (uçuş/transfer/rezervasyon), bagaj yardımı.
10. 30–45 sn: Yönlendirme (VIP alan/masa)
11. 45–60 sn: "Ek bir isteğiniz var mı?" + notun WISE/CRM'e işlenmesi. Ve misafirin tesis için olduğunu ilgili birimlere aktarılması.

### 4) SOP — Transfer Gecikmesi

- T-15 dk: Şoför teyit; trafik kontrol.
- T-10 dk: VIP'e bilgi + alternatif (ikinci araç).
- Araç eksikliği: Dürüstlük + Objektif + Alternatif araç takibi (Taksi vb...)
- T-30: Olası havayolu ulaşımı alternatif oluşturma

### 5) WISE Veri Kalitesi Kuralları

- Zorunlu alanlar boş bırakılamaz.
- VIP notları kısa–net–objektif yazılır.
- Merge sadece yetkili onayıyla; açıklama zorunlu.
- Haftalık duplikasyon taraması; 24 saat içinde kapatma.
- Üst Yönetim'in anlayacağı düzen içerisinde.

### 6) KPI Sözlüğü & Hedefler

- Avg Check-in Süresi (Resepsiyon):  $\leq$  5 dk
- Duplicate Profil Oranı:  $\leq$  %0.5
- VIP Memnuniyet (CSAT):  $\geq$  4.7/5
- İlk Temas Çözüm Oranı:  $\geq$  %85
- Kriz Medyan Çözüm Süresi:  $\leq$  10 dk
- Rez/Transfer Hata Oranı:  $\leq$  %1



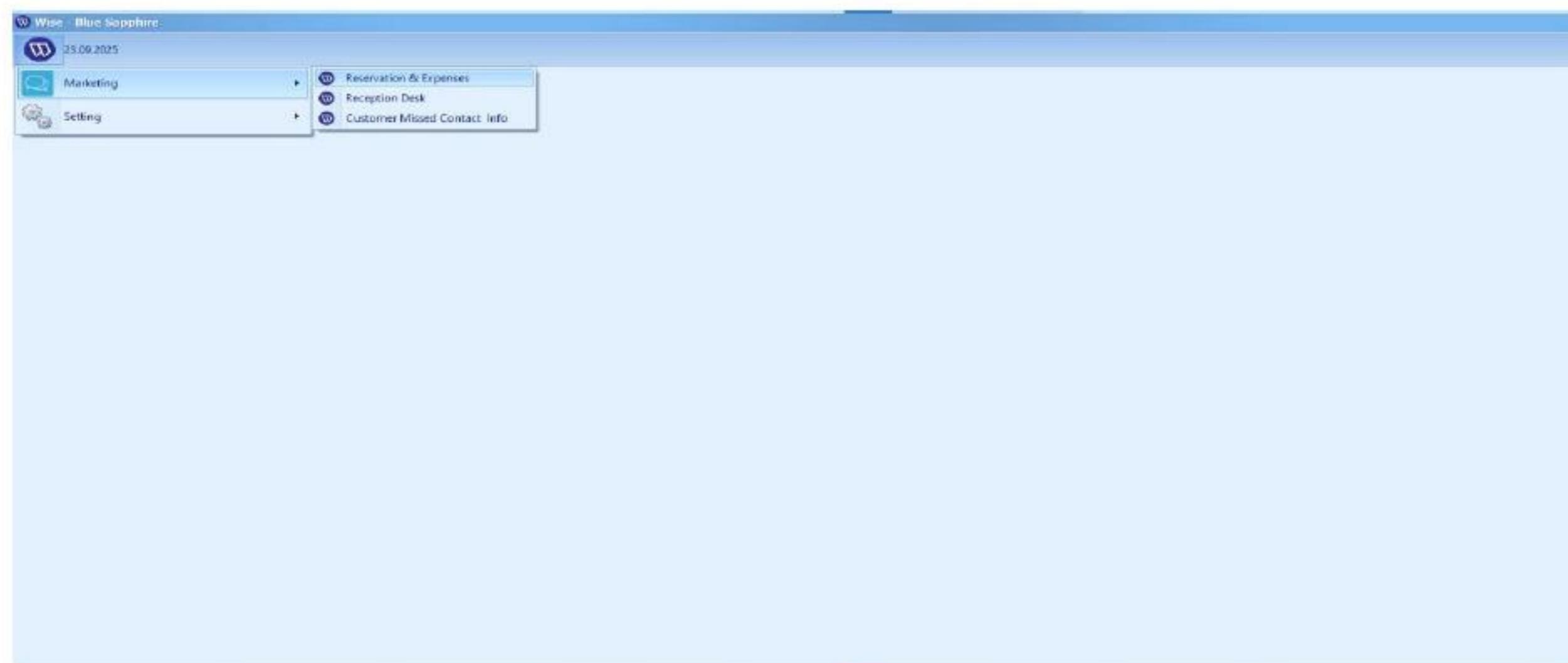
# Merit Twenty9 Casino

## P&R Standart Operasyon Prosedürleri (SOP) Oryantasyon Anlatımı Ve Wise İşlemleri

### A) REZERVASYON:

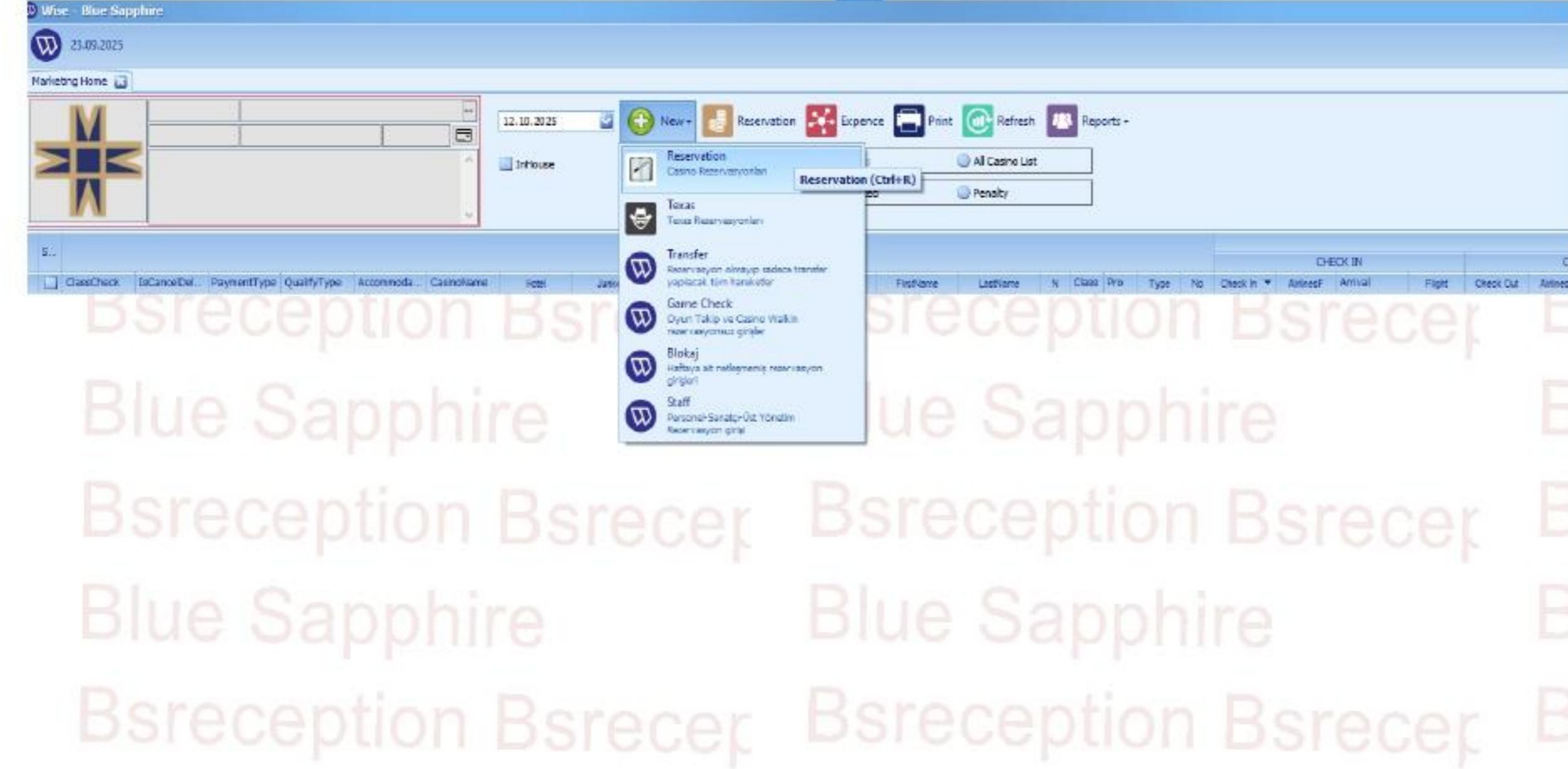
- İlgili aracı veya rezervasyon sahibi ile detaylar belirlenir;  
Tarih, bilet talebi, transfer talebi
- Yetkili müdüre talep ilettilir ve geri dönüş doğrultusunda misafire haber verilir, gerekli belgeler istenir.
- Eğer misafirin transfer veya bilet talebi yok ise tesis içine "ne zaman" ve "nereden" geleceğinin bilgisi istenir.

### WISE REZERVASYON OLUŞTURMA ADIMLARI



1- Yetkili kullanıcı WISE menüsünden;

2- Marketing – Reservations & Expenses menüsüne giriş yapılır



3- Üst Menüde yer alan "Reservation" sekmesine tıklanır.  
SHORT-CUT (CTRL+R)



Marketing Edit

Global Junket: _____			
Local Junket: _____			
Is Global Local: <input type="checkbox"/> Global _____			
Main Customer: _____			
Reservation			
Hotel: _____	Room Type: Select Room Type: _____	OneWayFrom: 0	Hotel: 0
Check In: 24.09.2025 00:00	Check Out: 24.09.2025 00:00	One Way To: 0	Extra: 0
Dept. From: Select Destination: _____	Dept. To: Select Destination: _____	Two Ways: 0	Oth.Expense: 0
Airline From: Select Airline: _____	Airline To: Select Airline: _____	International: 0	Transfer: 0
Bed Type: Select Bed: _____	Info/Approved: _____	Dedication: 0	NonQualify: 0
Payment Type: Select Payment: _____	Invited By: _____		
RESERVATION NOTES		PAYMENT NOTE	
SETUP			
<input type="button"/> Check User <input type="button"/> Transfer		<input type="button"/> Cancel - Penalty <input type="checkbox"/> Junket Check <input type="button"/> Delete <input type="button"/> Save <input type="button"/> Form Close	

4- Ekranda işaretlenen yerler misafirden alınan bilgilere göre doldurur.

12.10.2025 New Reservation Expenditure Print Refresh Reports

In-House

Marketing Edit

Find Customer			
<input type="text"/> <input type="radio"/> All List <input type="radio"/> In Casino <input type="checkbox"/> From File			
<input type="button"/> CANCEL <input type="button"/> OK			
ID	First Name	Last Name	Identity
0	Hotel	0	
0	Extra	0	
0	Oth.Expense	0	
0	Transfer	0	
0	NonQualify	0	
Flight			
<input type="button"/> Save <input type="button"/> Form Close			

5- "MERİT" logosuna tıklanarak kişinin kaydı varsa aranır ve seçilir.

6- Misafirin kaydı yok ise WISE center veya aktif IT teknisyenine ilettilir. Kayıt açılması için kimlik veya pasaport görüntüsü atılır. Kayıt açıldıktan sonra süreç devam eder.



### ⚠ DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

1. Müdüriyet onayı olmadan işleme alınmaz.
2. Transfer talebi ve bilet talebi onay dahi gelse aracı kurumlar tarafından talepler konfirme edilmeden, bilet tarihi ve transfer bilgileri WISE içerisinde girilemez.
3. Misafir rezervasyon talebi eğer ki bir merit çalışanı tarafından geldiyse mutlaka "INVITED BY" kısmına girilmelidir.
4. Blue Sapphire Cruise Line turları uluslararası turlar olduğundan mütevvelit misafirin ilgili belgeleri ivedilikle Casino Pr departmanına iletmelidir. Pr, bu sürecin takipçisi ve yöneticisi konumundadır.
5. Acenta için gerekli belgeler bknz;
  - Pasaport
  - Var ise Schengen vizesi yok ise ilgili PR tarafından iletilecek olan güncel tarihli "KAPI VİZESİ BAŞVURU" formu
  - Son üç aylık hareketliliği gösteren ve içerisinde en az 20.000 TRY olan banka dökümanı
  - Misafirin biyometrik fotoğrafı

### • REZERVASYON MAIL SÜRECİ

Pop Out X Discard  
We can't show MailTips right now.  
You are not responding to the latest message in this conversation. Click here to open it.

To: [cruise@selectumblucruises.com](mailto:cruise@selectumblucruises.com)  
Cc: [Ilker.Erdo%011an@selectumblucruises.com](mailto:Ilker.Erdo%011an@selectumblucruises.com), [Ceylan.Tuncer@selectumblucruises.com](mailto:Ceylan.Tuncer@selectumblucruises.com)  
Subject: \* NAME SURNAME\* \* DATE\* REZ.

Dear colleagues,  
Could you please make reservation with details below and send us confirmation.

	<b>SELECTUM BLU CRUISES</b>
MAIN GUEST	
GUEST	
GUEST 2	-
CHECK-IN DATE	
CHECK-OUT DATE	
ROOM TYPE	
SETUP	-
PAX	
NOTES	

Sol tarafta görünen şablonun ismi "Voucher" olarak adlandırılır.

Voucher, otel tarafından istenen misafirin, rezervasyon oluşturması için gerekli bilgilerini içeren resmi talep formudur.

Aşağıda verilen adres konumlarına Belirtilen şablon veya benzeri resmi yazı ile iletilir.



- **REZERVASYON MAIL ADRESİ**

MAIL TO: [cruise@selectumblucruises.com](mailto:cruise@selectumblucruises.com) (SATIŞ OFİSİ)

CC: [ilker.erdogan@meritnet.com](mailto:ilker.erdogan@meritnet.com) (CASINO MUDURU) & [ceylan.tuncer@selectumblucruises.com](mailto:ceylan.tuncer@selectumblucruises.com) (SATIŞ MÜDÜRÜ)

- **DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER**

- Belgelerin tam olması
- Misafirin pasaportlarında kesinlikle "KKTC" mührü olmaması

## B) BİLETLEME

Rezervasyon talep sürecinde bildirilen, bilet bilgileri müdüriyet onayı ve misafir konfirmesi alındıktan sonra aracı kurum ile iletişime geçilerek bilet alımı gerçekleştirilir.

- **Süreç**

1. Bilet talebi olan misafirlerin tam isimleri, kimlik veya pasaport numaraları ve doğum tarihleri
2. Açık bilet bilgileri; Havayolu firması, tarih ve saati
3. Mailin doğru adrese teslimi

- **BİLETLEME MAIL SÜRECİ**

To... merit@akgunler.com.tr  
Cc... ilker.Erdogan:  
Subject: \*NAME SURNAME\* \*PERSONEL OR GUEST\* TIKET

Send

IYI CALISMALAR

ASSAGIDAKI DETAYLARDA BILETLENMESI RICADIR.

NAME SURNAME  
10054769980 (KIMLIK VEYA PASSAPORT) – 21/08/2001 (DOĞUM TARİHİ)

\*BİLET TARİHİ VE DETAYLARI\*

\*EKTE OLMASI GERKEEN PASAPORT VEYA KIMLIK GORUNTUSU\*

 Public Relations  
The Twenty Nine Cruise Casino  
E : [tnc.pr@meritnet.com](mailto:tnc.pr@meritnet.com)



#### ⚠ DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

1. Online araçlar ile aracı kurum arasında fiyat farkı olduğundan her zaman aracı kurum ile irtibata geçilmelidir.
2. Fiyat talebi için aynı mail üzerinden "biletleme" yerine "opsiyon" yazılarak sadece fiyat bilgisi ve yer ayrimı yapılabilmektedir.
3. Bilet iade veya değişiklik koşulları yine aynı firma üzerinden mail yoluyla talep edilebilir ve öğrenilebilir.
4. Cruise limana varış ve kalkış zamanlarına göre Biletleme sürecinin planlaması gereklidir.

### C) TRANSFER

Gelecek olan misafirin bilet bilgisi yok ise lokal adresi talep edilir. Bu bilgileri belirlenen tarih ve hareket saati ile aracı kuruma mail yoluyla gönderilir.

#### ⚠ DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

1. Araç tipi
2. Cruise limana varış ve kalkış zamanlarına göre Transfer sürecinin planlaması

#### • TRANSFER MAIL SÜRECİ

Inbox Tags File Show Fields

Pop Out Discard  
We can't show MailTips right now.

To... ; Izmir Operasyon <izmir.operasyon@akustikk.com>  
Cc... Tker Erdogan  
Subject "NAME SURNAME" "DATE" TRF

Send

IYI CALISMALAR

ASSAGIDAKI DETAYLARDA TRANSFER RICADIR

"NAME SURNAME" – "TELEFON NUMARASI"  
"NEREDEN" – "NEREYE"  
"HAREKET SAATI"

**Public Relations**  
The Twenty Nine Cruise Casino  
E : tnc.pr@meritnet.com

**THE Twenty9 CRUISE CASINO**  
By MERIT INTERNATIONAL

1. Misafir bilgilerin açık ve anlaşılabilir olması
2. Mailin doğru adrese gönderimi
3. Konfirme takibi



## D) SET-UP

Misafirler turlara katılmadan bir gün önce yetkili müdürün vereceği bilgi doğrultusunda oda ikramı olarak sunulacak SET-UP belirlenir ve mail yolu ile Otel departmanının ilgili birimlerine aktarılır.

### • SET-UP MAIL SÜRECİ

We can't show MailTips right now.

To...	FO Manager <fomanager@tni.bluesapphire.com>; FO Supervisor <fosupervisor@tni.bluesapphire.com>; fbmanager@tni.bluesapphire.com; roomservice@tni.bluesapphire.com
Cc...	Reception <reception@tni.bluesapphire.com>; kasst@tni.bluesapphire.com; Chef HK <chefhk@tni.bluesapphire.com>
Subject	CASINO ARRIVAL ROOMS "DATE"

Dear colleagues,

Please see details of Casino rooms for "DATE":

03.09 casino rooms				NOTES		
FirstName	LastName	Type	No	Arrival	Note	Setup
MAKBULE	ACILAN			10:15	S BALCONY/ DOUBLE BED + EXTRA BED/	
ERSIN	ACILAN	Triple	10036	10:15	WITH MAKBULE ACILAN	VIP 3
HATICE DERİN	ACILAN			10:15	WITH MAKBULE ACILAN 13 YO	
Pax : 3	Room : 3					

Kind regards,



Public Relations  
The Twenty Nine Cruise Casino  
E : tnc.pr@meritnet.com

\*\*\* Lütfen çıktısını almadan önce çevreyi düşünün. / Please consider the environment before printing.

[www.meritcasinos.com](http://www.meritcasinos.com)

This Message (including any attachments) contains confidential information and is intended only for the individual named. If you are not the named addressee or not related with the content of this Message, you are forbidden to read, download or copy it. Please notify the sender immediately if you have received this e-mail by mistake and delete this e-mail from your system. E-mail transmission can not be guaranteed to be secure or error-free as the mail may arrive late or incomplete or it may contain viruses. The sender therefore does not accept liability for any errors, loss of integrity or confidentiality or omissions in the contents of this Message or for the information transmission, reception, storage or use of such in any way expressed in this message are those of the author and may not necessarily reflect the opinions of Our Company. Copyright in documents created by or on behalf of our Company remains vested in us, and we assert all of our moral and intellectual property rights.

Sol tarafta verilen şablondaki güncel mail adresleri, kitapçığın sonundaki "İş ortakları ve adres defteri" alanında bulabilirsiniz.

## E) PERSONEL İŞLERİ

1. Casino personellerinin görev tarihleri ve olası gemiden inme durumlarının bilgilerini gemi yönetimi ile paylaşmak ve süreci takip etmek
2. Personellerin ihtiyaçları, müdüriyet onayı ile gerekli transfer ve biletleme işlemlerinin yapılması
3. Olası eksik bilgi ve dökümanların ilgili birimlere aktarılması hususunda Casino P&R departmanı yönetici ve yönlendirici konumundadır.



## • SIGN ON/SIGN OFF MAIL SURECI

We can't show MailTips right now.

To... serkan.korkmaz@anextour.com; crexpuser@mvbluesapphire.com  
Cc... Ilker Erdogan  
Subject: CASINO CREW – SIGN OFF/SIGN ON/WORK BREAK SIGN ON/ WORK BREAK SIGN OFF

Dear Mr. Serkan,

Please see below details of Casino crew SIGN OFF.

NAME	DEPARTMENT	SIGN TYPE	DATES FROM	ROOM NO	TRANSFER

Kind regards,

**Public Relations**  
The Twenty Nine Cruise Casino  
E : tnc.pr@meritnet.com

\*\*\* Lütfen çıktısını almadan önce gevreyi düşünün. / Please consider the environment before printing.  
[www.meritcasinos.com](http://www.meritcasinos.com)

This Message (including any attachments) contains confidential information and is intended only for the individual named. If you are not the named addressee or not related with the content of this Message, you are forbidden to read, disseminate, distribute, copy, reproduce or modify this mail by our Company. Please notify the sender immediately if you have received this e-mail by mistake and delete this e-mail from your system. E-mail transmission can not be guaranteed to be secure or error-free as the mail may arrive late or incomplete or the information could be intercepted, corrupted, lost, destroyed, amended, or contain viruses. The sender therefore does not accept liability for any errors, loss of integrity or confidentiality or omissions in the contents of this Message or for the information transmission, reception, storage or use of such in any way whatsoever, which arise as a result of e-mail transmission. Any opinions expressed in this message are those of the author and may not necessarily reflect the opinions of Our Company. Copyright in documents created by or on behalf of our Company remains vested in us, and we assert all of our moral and intellectual property rights.

## • DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

1. Cruise içerisinde çalışan bütün personellerin sağlık belgelerinin tam olması gerekmektedir. Sağlık belgelerinin ücretleri Casino tarafından karşılanmaktadır .
2. İlgili acente ile iletişim kanalları üzerinden, izinden dönen veya cruise'a yeni başlayan personellerin pasaport kontrolü sürecini haber vermek gereklidir. Gerekli adresler iş ortakları ve adres defteri alanında mevcuttur.
3. Bütün Casino personellerinin gemi katılışı ve gemiden ayrılışlarındaki bilet talepleri Casino tarafından karşılanır. Aynı süreç dikkate alınarak WISE rezervasyonu oluşturulur.
4. Cruise'a katılacak veya izin hakkı olan her personel için dosya ücreti ödenmesi gereklidir. Bu meblağ casino tarafından karşılanmaktadır. Fakat gemiden belli bir süreliğine ayrılmak zorunda kalan personellerin eğer ki izin hakları yok ise dosya ücreti izin kullanan personeller tarafından ödenir. İşlemin bilgisi yine mail yoluyla Pr tarafından MERIT Twenty9 Cage ekibine iletilir.

## F) MİSAFİR HARCAMALARI KARARI VE ONAY

Yukarıda belirtilen rezervasyon, biletleme, transfer ve set-up sürecinin mali sorumlulukları vardır. Ve her birim için yapılan masrafın eksiksiz olarak WISE sisteminde tutulması zorunludur. Aşağıda verilen görselde doldurulması gereken olası yerler, notlar ve terim tanımları verilmiştir.



Marketing Edit

	Global Junket Local Junket Is Global Local Main Customer	
<b>Reservation</b> Hotel: Select Room Type: 0 Check In: 24.09.2025 00:00 Check Out: 24.09.2025 00:00 Dept. From: Select Destination Dept. To: Select Destination Airline From: Select Airline Airline To: Select Airline Bed Type: Select Bed Info/Approved Payment Type: Select Payment Invited By	<b>Airfare</b> OneWayFrom: 0 One Way To: 0 Two Ways: 0 International: 0 Deduction: 0	<b>Hotel</b> Hotel: 0 Extra: 0 Oth.Expense: 0 Transfer: 0 NonQualify: 0
RESERVATION NOTES PAYMENT NOTE SETUP		
Check User Transfer	Cancel - Penalty Junket Check	Delete Save Form Close

## 1. AIRFARE

Misafirlerin havayolu harcamalarının yazıldığı ve kayıt altına alındığı bölmedir

- a) OneWayFrom: Geliş biletlerinin tutarının girildiği kısım.
- b) OneWayTo: Gidiş biletinin tutarının girildiği kısım.
- c) Two Ways: Eğer ki gidiş dönüş aynı anda alındıysa toplam tutarın girileceği kısım.
- d) International: Domestic ve uluslararası uçuşu olan misafirlerin takibinin kolaylaşması sebebiyle domestic bilet tutarlarının girildiği kısım.
- e) Deduction: İptal veya iade durumlarında ödenen cezai bedel tutarının girildiği kısım.

## 2. HOTEL

Misafirlerin Tesis içi ve dışı rezervasyonlarının ve casino tarafından karşılanan dış harcamalarının girildiği bölmedir.

- a) Hotel: Tesis için konaklamanın tutarının girildiği kısım
- b) Extra: Tesis içerisinde ücrete tabi olmayan extra tutarların girildiği kısım
- c) Oth. Expense: Misafirlerin tesis dışında kendileri için oluşturulan rezervasyonları, satın alınan envanter ve etejerlerin tutarlarını girildiği kısım.
- d) Transfer: Tesis veya hizmet alanlarına ulaşım sağlamak için kiralanan ya da kullanılan araçların harcama tutar ya da bedellerinin girildiği kısım.
- e) NonQualify: Kullanılmayan birim.

## 3. PAYMENT NOTE

Harcama yapan misafirlerin, harcamalarına ait detayların girildiği manuel bölme.



## DİNAMİK OPERASYON PROSEDÜRLERİ

### A) KARŞILAMA VE UĞURLAMA :

MERİT Twenty9 Casino'su olarak ilkemiz; şirketimizin faaliyete geçtiği ilk günden itibaren misafirlerimize üst düzey hizmet anlayışı yaklaşıp, kendilerini özel hissetmeleri sağlamak olmuştur. Bu doğrultuda misafirin deneyimi Merit grubunun faaliyet gösterdiği ve iş birliği içinde olduğu her alanda önemli rol oynamaktadır. Bu süreç misafirlerin tesis kullanımı için tarafımıza başvurma sürecinden başlamakta olup, misafirlerin yine faaliyet alanımızdan çıkışlarıyla tamamlanır. Misafirlerimizin, tesis içi karşılaşması hem misafire yaşayacağı deneyimde fikir sunması açısından hem de Merit kalitesini hissetirmek için en önemli adımlardan biridir.

#### A1) KARŞILAMA

1. Misafirlerin havayolu süreci ve transfer süreci aktif takip edilmelidir.
2. Transfer hizmetini sağlayan operatörler ile süreç içerisinde temas halinde bulunup, misafir henüz Cruise'un bulunduğu limana varmadan bilgi sahibi olunmalı ve mümkün ise PR'ın liman önünde misafiri karşılaması gerekmektedir.
3. Pasaport kontrolü tamamlanıp, sırasıyla liman içerisindeki Blue Sapphire personellerinin görev aldığı valiz kontrol süreci başlamakta olup bu sürecin en hızlı ve zahmetsz şekilde yapılması için PR'ın aktif olarak misafirler ile birlikte olması gerekmektedir.
4. Polis ve otel valiz prosedürlerinden sonra, misafirlere gemi içerisinde kadar eşlik edilmeli ve bu süreçte misafire Curise ile ilgili gerekli bilgiler aktarılmalıdır.
5. Gemi içerisinde otel personelleri misafirleri aktif şekilde beklemekte olup gerekli Check-in işlemleri yapmakla birlikte "Karşılama" tamamlanır.

#### A2) UĞURLAMA

1. Misafirlere bir gün öncesinden liman çıkış prosedürleri ile ilgili bilgi verilir
2. Planlanan transfer süreci ve bilet kontrol işlemi gerçekleşir.
3. Misafirlerin tesis içi harcamaları otel resepsiyonunda kontrol edilip ilgili müdür onayı ile ödeme tipi belirlenir.
4. Misafirlerden pasaportlarının alınması istenir.
5. Otel içerisinde Cruise yönetiminin, ilgili acentanın ve Türkiye Cumhuriyeti izni doğrultusunda Check-out işlemine başlanır. Bu süreçte ilgili PR'ın misafirler ile birlikte olup transfer süreci için ilgili kurum veya araç ile bağlantı kurulur.
6. Misafirlere gerekirse pasaport kontrolüne kadar eşlik edilir.
7. Var ise havayolu süreci tamamlanana kadar takip sağlanmalıdır.



## B) TESİS İÇİ REZERVASYON

Misafirlerimizin istekleri ve ilgili müdürü onayı doğrultusunda, tesis içinde özel alan hizmetleri casino tarafından karşılanabilmektedir. Bu tür rezervasyonların oluşturulması ve takibi P&R ekibi tarafından oluşturulur ve takip edilir.

1. Spa: Mail
2. A La Carte: Mail
3. Kara Turları: Mail + Kara Turları Resepsiyonu birebir rezervasyon oluşturma

## C) GÜNLÜK CHECK-LIST KULLANIMI

P&R departmanının ihtiyaçları doğrultusunda her tur öncesi yapılması gereken Check-List bulunmaktadır.

Check-List, bir sonraki tur için eksik evrak veya dökümanlarının, sunulması gereken hizmetlerin ve güncel rezervasyon durumunun kontrol edildiği gün açılış ve devir formu olarak işlev görmektedir. Güncel Check-List görüntüsü aşağıda verilmiştir.

CHECK LIST		
TICKET		
ARRIVAL LIST		
IN-HOUSE		
DEPARTURE		
SET-UP		
TRANSFER		
GAME CHECK		
EXTRAS		
NOTES		



## İPTAL/İADE KOŞULLARI

### A) İŞ ORTAKLARI İPTAL/İADE

1. Her hava yolu firmasının iptal ve iade koşulları değişiklik göstermektedir. Departman için bu bilgilerin periodik olarak kontrolü aracı acente ile gerçekleştirilir.
2. Blue Sapphire Cruise Line rezervasyonlarının iptal ve iade koşulları rezervasyon gerçekleştmeden 30 gün öncesi ile sınırlıdır. Son 30 gün kala rezervasyonlarda iade alınamaz.

### B) CASINO REFUND İŞLEMLERİ

Misafirlerin rezervasyon işlemleri ile ilgili müdür tarafından; "Self", "Oyun Takip" veya "Self-Half" olarak değerlendirildiği takdirde misafir, müdüriyetin kara verdiği rezervasyon ücretlerinden kendileri sorumludur. Yapılması gerkenler;

1. PR ekibinin Müdürlüğü tarafından alınan ödeme türünün kararını, misafirin WISE rezervasyonuna eklemelidir ve misafiri bilgilendirmelidir.
2. Misafirin ödemeyi yaptığından emin olmalı ve sistemi güncellemelidir.
3. Misafirlerin çıkış yapacağı bir gün öncesinden harcamalarını Müdürlüğüye sunmalıdır ve olası Oyun durumu yeterliliği konusunda değerlendirme almalıdır.
4. Refund olarak değerlendirildiğinde, misafire geri ödenecek tutarı hesaplayıp casino cage ekibine mail yolu ile bilgi vermelidir.
5. Ödeme hazır olduğunda misafirin bilgilendirmesini yapmalı ve geri ödeme yapıldığında wise üzerinden bilgileri güncellenmelidir.

- **Wise üzerinden "İptal" veya "Cezai" durumlarının gösterilmesi**

**A- Misafirlerin rezervasyonlarının iptal etmesi halinde Casino tarafından herhangi bir cezai ücret ödenmemesi söz konusu ise;**

- 1- Misafirin WISE rezervasyon kaydı açılır;
- 2- Otel, Oda tipi ve tarih detay Belirtilen durumlar silinir.
- 3- Reservation Notes kısmındaki bilgiler güncellenenerek iptal yazılır.
- 4- "Save"e tıklanır ve rezervasyon kapatılıp tekrar açılırç
- 5- En altta görünen "DELETE" seçeneği seçilir.

**B- Misafirlerin rezervasyonlarının iptal etmesi halinde Casino tarafından cezai ücret ödenmesi söz konusu ise;**

1. Misafirin WISE rezervasyon kaydı açılır;
2. Otel, Oda tipi ve tarih detay belirtilen durumlar silinir.
3. Odenmesi gereken ücretler kontrolü sağlanıp WISE'a girilerek, "PAYMENT NOTE" kısmı düzeltılır.
4. Reservation Notes kısmındaki bilgiler güncellenenerek "PENALTY" yazılır.
5. "Save"e tıklanır ve rezervasyon kapatılıp tekrar açılır
6. En altta görünen "CANCEL-PENALTY" seçeneği seçilir.



# İŞ ORTAKLARI VE ADRES DEFTERİ

## 1. Casino Adres Defteri

- Casino Manager: [ilker.erdogan@meritnet.com](mailto:ilker.erdogan@meritnet.com)
- Cage: [tnc.headcage@meritnet.com](mailto:tnc.headcage@meritnet.com)
- P&R: [tnc.pr@meritnet.com](mailto:tnc.pr@meritnet.com)

## 2. Blue Sapphire Adres Defteri

- Hotel Director: [hoteldirector@mvbluesapphire.com](mailto:hoteldirector@mvbluesapphire.com)
- Crew Purser: [crewpurser@mvbluesapphire.com](mailto:crewpurser@mvbluesapphire.com)
- F/O Manager: [fomanager@mvbluesapphire.com](mailto:fomanager@mvbluesapphire.com)
- F/O Supervisor: [fosupervisor@mvbluesapphire.com](mailto:fosupervisor@mvbluesapphire.com)
- F&B Manager: [fbmanager@mvbluesapphire.com](mailto:fbmanager@mvbluesapphire.com)
- Room Service: [roomservice@mvbluesapphire.com](mailto:roomservice@mvbluesapphire.com)
- Hotel Reception: [reception@mvbluesapphire.com](mailto:reception@mvbluesapphire.com)
- HK: [chiefhk@mvbluesapphire.com](mailto:chiefhk@mvbluesapphire.com)
- SPA: [spa@mvbluesapphire.com](mailto:spa@mvbluesapphire.com)
- Guest Relations: [guestrelations@mvbluesapphire.com](mailto:guestrelations@mvbluesapphire.com)

## 3. Selectum Ofis Adres Defteri

- Sales Office: [cruise@selectumblucruises.com](mailto:cruise@selectumblucruises.com)
- Sales Manager: [ceylan.tuncer@selectumblucruises.com](mailto:ceylan.tuncer@selectumblucruises.com)
- Anex Manager: [serkan.korkmaz@anextour.com](mailto:serkan.korkmaz@anextour.com)

## 4. İş Ortakları Adres Defteri

- Ticket Office Akgünler: [merit@akgunler.com.tr](mailto:merit@akgunler.com.tr)
- Akustik Trasfer: [izmir.operasyon@akustiktc.com](mailto:izmir.operasyon@akustiktc.com)
- Akustik Manager: [adnan.vardar@akustiktc.com](mailto:adnan.vardar@akustiktc.com)

P&R 7/24 HATTI: +90 538 406 99 00

**Yukarıda verilen iş ortakları ve adres bilgileri değişkenlik gösterebilmektedir.**



Bu kitapçık Net Holding A.Ş. bünyesindeki Merit International’ın Merit Twenty9 Cruise Casino operasyonları için hazırlanmıştır.

Casino PR & Resepsiyon ekibinin operasyonel süreçlerinde, protokol kurallarında ve kriz yönetiminde yol gösterici olması amacıyla hazırlanmıştır.

Bu içerik yalnızca oryantasyon ve iç eğitim amaçlıdır; ticari, yasal veya dış iletişimde kullanılamaz.

Tüm hakları saklıdır. İzinsiz çoğaltılamaz, dağıtılamaz veya üçüncü kişilerle paylaşılamaz.

© 2025 Merit International - Twenty9 Cruise Casino  
Net Holding A.Ş.