

<b>Uygulama Sorumlusu:</b>	Otel Müdürü	<b>Kontrol Sorumlusu:</b>	Genel Müdür
----------------------------	-------------	---------------------------	-------------

**Earling Booking (EB) :** Erken Rezervasyon İndirimi

**All Inclusive :** Herşey Dahil

**Aksiyon :** İndirim

**Special Offer :** Özel İndirim

**Kick Back :** Katkı Payı

**Long Stay (LS) :** Uzun Dönem Kalış

**Senior (S) :** Yaş İndirim

**Honey Moon (HM) :** Balayı

### UYGULAMA

#### a) Pazar Araştırması

- Bir önceki yılda çalışılan pazarlardaki performans gözlenir, gerekirse daha önceki yılların istatistikleri de dikkate alınır.
- Otellerin konumu, büyüklüğü, vereceği servis türü (BB, HB, FB, AI) dikkate alınır, aynı zamanda çevre otellerin aynı konulardaki durumları da göz önünde bulundurulur.
- Sürekli bir değişim içinde olan pazar çeşitliliği dikkate alınır ve uygunluğu halinde yeni pazarlara girilir.

#### b) Çalışılacak Acentelerin Tespiti

- Önceki yıllarda yapılmış ve geçerliliği devam eden kontrat ve yapıldığı acente önceliklidir. (Karşılıklı olarak memnuniyet ve kontrat şartları dahilinde)
- Bir önceki yıl çalışılan acentaların sezon boyunca gösterdiği performansları tekrar gözden geçirilir (doluluk, ilişkiler, ödeme, kontrat maddelerine uyulması vb) çalışılmak isteniyorsa kontakt kurulur.
- Yeni pazarlara girilecekse, o pazarda çalışan acentalarla görüşme yapılır. (Acentenin yapısı incelenerek)

#### c) Hedef Bütçenin Hazırlanması

Yapılan tüm çalışmalar sonucunda (analiz ve değerlendirmeler sonucu) hedef bütçe tasarlanır, Yönetim Kurulu tarafından onaylandıktan sonra işlerlik kazanır. Sezon içerisinde şartlar gerektiriyorsa revize edilebilir.

#### d) Kontratların Yapılması

Sözleşmeler genellikle bir önceki sezon bitiminden hemen önce yapılmalıdır. Zamanlama, pazardan pazara değişiklik gösterebilir. Hedef bütçe esasına uygun olarak şartlar ve ön koşullar oluşturulduktan sonra her iki tarafın da karşılıklı görüşmesi neticesinde istenilen zamanda da yapılabilir.

Dikkate alınacak önemli bir nokta da acentelerin yapacağı katalog çalışmalarından önce sözleşmenin yapılmış olmasıdır.

- Önceki yıllarda yapılmış ve geçerliliği devam eden sözleşme önceliklidir.
- Daha önce çalışılan pazarlarda ve çalışılan acentalarla (bir önceki sezon sonunda yapılan performans değerlendirmeleri sonucu karar verilir) ve de yeni pazara girilecekse o pazarda çalışan acentelerle sözleşme yapılır.

HAZIRLIK - KONTROL  
Kalite Müdürü



SP05 K01/15.01.2024/00

ONAY  
Genel Müdür



## SATIŞ PAZARLAMA KURALLARI

- Yapılan kontratlar acentelerin kendi matbu sözleşme formudur. Bulunması gerekenler; tarafların açık adresleri, şirket ünvanları, sözleşmenin başlangıç ve bitiş tarihi, hangi pazarlar için uygulanacağı, para birimi, uygulanacak fiyatlar, çocuk indirimleri, kontenjan / garanti oda sayısı, opsiyon süreleri, ödeme şekli, varsa yapılan ön ödeme ve zamanları, misafir şikayetleri ile ilgili yapılması gerekenler, anlaşmazlık halinde hangi adli makamın yetkili olacağı, taraflar adına imzalayacak kişilerin adı ve yetkileri, anlaşmanın yapıldığı tarih bulunur. Kontratın ekinde Otel konsept ve fact sheet'leri yer alır. Daha sonra acente tarafından gönderilen info sheet'ler doldurulur, onaylanır.
- Yapılan kontratın aslı yönetimde, birer nüshaları rezervasyon ve muhasebede bulunur.
- Kontratı olmayan acentelerin yazılı fiyat taleplerine, hazırlanan sor sat bazda fiyatlar yazılı olarak gönderilir. Ayrıca, toplantı/seminer grupları, incentive gruplar için gelen yazılı teklifler ayrı ayrı değerlendirir, otelin müsait olması durumuna göre yanıt verilir. Karşılıklı olarak şartlarda anlaşılması halinde yazılı sözleşme yapılır.
- Üst yönetim tarafından verilen karar doğrultusunda Bayram Programı, Yılbaşı Programı gibi organizasyonlar planlanır ve gerekli anlaşmalar yapılır,

### e) Tanıtım Faaliyetleri

- Kontrat yapılan acentelerin kataloglarında yer alınarak (ücretli/ ücretsiz)
- Çalıştığımız acentelerin özel olarak yapacağı büyük tanıtım kampanyalarına katılarak (özellikle tek yetkili satıcılık verdiğimiz acentelerin)
- Bazı haftalık/aylık/6 aylık/yıllık dergilerde gerek ilan vermek sureti ile, veya haber şeklinde yer alınarak,
- Yerli ve yabancı Turizm fuarlarına katılarak,
- Çalışılacak Acentelerin gerek yurt içinde gerekse yurt dışında yapacakları prezentasyonlara katılarak,
- Bazı kurum/kuruluşların özel organizasyonlarında /kampanyalarında konaklama vererek,
- Bütün bu aktivitelere katılırken hazırlanmış olan promosyon malzemelerini dağıtarak (bu malzemeler; takvim, kalem, şapka, şemsiye, notebook, çıkmak gibi malzemeler),
- Çalışılacak Acentelerin göndereceği INFO GRP ları otellerde ağırlayarak yapılır.

### f) Acentelerle Görüşmeler

Kontrat yapılan acentelerle iletişim önemlidir. Sezon boyunca gerek ziyaret ederek gerek otele/ofise davet ederek, gerekse telefonla kurulan iyi iletişim; operasyonun iyi devam etmesi için, karşılaşılabilecek pürüzlerin seri çözümü için önem arz eder.

HAZIRLIK - KONTROL  
Kalite Müdürü



SP05 K01/15.01.2024/00

ONAY  
Genel Müdür



### g) Periyodik Raporların oluşturularak Yönetime sunulması

#### **GÜNLÜK**

- Main Courante
- Department Room Revenue Report
- Room Posting List
- Balance Report
- Cashier Resort
- Check In with Price List
- Correction Report
- Early Check Out List
- Room Change List

#### **AYLIK**

- Genel Doluluk Grafiği
- Aylık Acenta Analizi
- Sezonluk Acenta Analizi
- Ücretsiz Konaklama Analizi( H/U, comp, info grp)
- Aylık Uyruk Analizi
- Aylık Acente Performansı (EB / SPO Analizi + Kontenjan Analizi)

#### **YILLIK**

- Yıllık Genel Doluluk Grafiği
- Yıllık Acenta Analizi (Gelir)
- Ücretsiz Konaklama Analizi
- Yıllık Uyruk Analizi
- Yıllık Acente Performansı (EB / SPO Analizi +Kontenjan Analizi)

HAZIRLIK - KONTROL  
Kalite Müdürü



SP05 K01/15.01.2024/00

ONAY  
Genel Müdür

