

Gece Vardiyası Checklist & Script Paketi (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket; gece vardiyasında karşılaşılan iptal, değişiklik, no-show ve OTA kaynaklı çağrılarını tek bir standartla yönetmek için checklist, kısa script bankası ve eskalasyon (üst birime iletim) SOP'u sunar. Amacı; yetki sınırlarını koruyarak misafiri sakinleştirmek, sabah devrini standardize etmek ve 7/24 operasyonun maliyet-fayda dengesini ölçmektir.

Kim Kullanır?: Gece Rezervasyon Temsilcileri, Takım Liderleri, Nöbetçi Yöneticiler (On-call) ve IT/Güvenlik Ekipleri.

Gece Vardiyası Checklist'i & Kırmızı Çizgiler

 BAŞLANGIÇ & SÜREÇ (Checklist)	 KIRMIZI ÇİZGİLER (Asla Yapma)
<ul style="list-style-type: none">✓ Nöbetçi yönetici hattı hazır✓ Yetki limitleri görünür✓ PMS erişimi rol bazlı✓ Script bankası açık✓ Kayıt doğrulama yapılıyor✓ After-call not & sabah devri tamam	<ul style="list-style-type: none">✗ Politika dışı istisna/indirim onayı verme!✗ Hassas veriyi güvensiz kanaldan alma!✗ Yetkisiz ekran paylaşımı yapma!✗ Nöbetçiye haber vermeden kriz yönetme!

HEDEF: Güvenli Operasyon, Net Sınır, Sorunsuz Devir

“Vardiya başında agent’in kontrol etmesi gereken kritik maddeleri içeren 1:1 checklist kartı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Vardiya Başlangıcı:** Checklist'i çalıştırarak yetki limitlerini, PMS erişimlerini ve nöbetçi yönetici iletişim hattını test edin.
- Standart Akış:** Her çağrıda "Doğrula → İki Seçenek Sun → Sınır/Eskalasyon Belirle → Not Al" akışını tavizsiz uygulayın.
- Sürekli Güncelleme:** 14 günlük sprintlerle gece SLA uyumu ve eskalasyon oranlarını izleyerek operasyonel prosedürleri (SOP) güncelleyin.

Gece Operasyonu İyileştirme Analizi

A) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Gece hat meşgul	Pik saat + Az kadro	Overflow/Back-up + Geri arama
Yetki karmaşası	SOP eksikliği	Yetki matrisi + Eskalasyon
Güvenlik riski	Rol bazlı erişim yok	Access + Log + Kontrol
Tekrar arama	Not/Teslim yok	After-call not + Sabah devri

B) 14 Günlük Gece Vardiyası Sprint Planı

- Gün 1–3:** Gece çağrılarının senaryo bazlı etiketlenmesi ve kısa repliklerden oluşan script bankasının yayını.
- Gün 4–5:** Eskalasyon SOP'u, nöbetçi yönetici akışı ve sabah devri şablonlarının oluşturulması.
- Gün 6–10:** Ekip eğitimi (OTA/İptal senaryoları), KPI takibi (SLA ve bekleme süreleri).
- Gün 11–14:** 7/24 vs. Prime-time maliyet analizi ve SOP revizyonları ile final paketin teslimi.

Gece Vardiyası Performans Tablosu (Şablon)

KPI	Önce	Sonra (Hedef)	Not
Gece SLA uyumu	TBD	TBD	Dashboard üzerinden izlenir
Bekleme / Drop	TBD	TBD	Pik saat yoğunluğu
Eskalasyon oranı	TBD	TBD	SOP etkisi ve yetki kullanımı
After-call not uyumu	TBD	TBD	QA kontrol ve sabah devri

Deliverables

Gece Vardiyası Checklist'i, Script Bankası, Eskalasyon SOP, Sabah Devri Şablonu, Gece KPI Tanımları.

Gece Vardiyası Güvenlik & Eskalasyon Akışı (SOP)



“Sorunun gece çözülemediği durumlarda izlenecek 16:9 eskalasyon ve çözüm akış şeması.”

PDF E-Kitap / Rehber Paketi

GECE VARDİYASI CHECKLIST & SCRIPT PAKETİ (V1.0)

7/24 Otel Rezervasyon Hattı İçin
Operasyon Rehberi



İÇİNDEKİLER: Gece Başlangıç Checklist'i,
Kısa Script Bankası (İptal/No-Show/OTA),
Eskalasyon SOP & Nöbetçi Akışı,
Eskalasyon SOP & Nöbetçi Akışı,
After-Call Not & Sabah Devri Şablonu

“Paket içeriğini ve gece vardiyası disiplinini özetleyen 1:1 tanıtım görseli.”