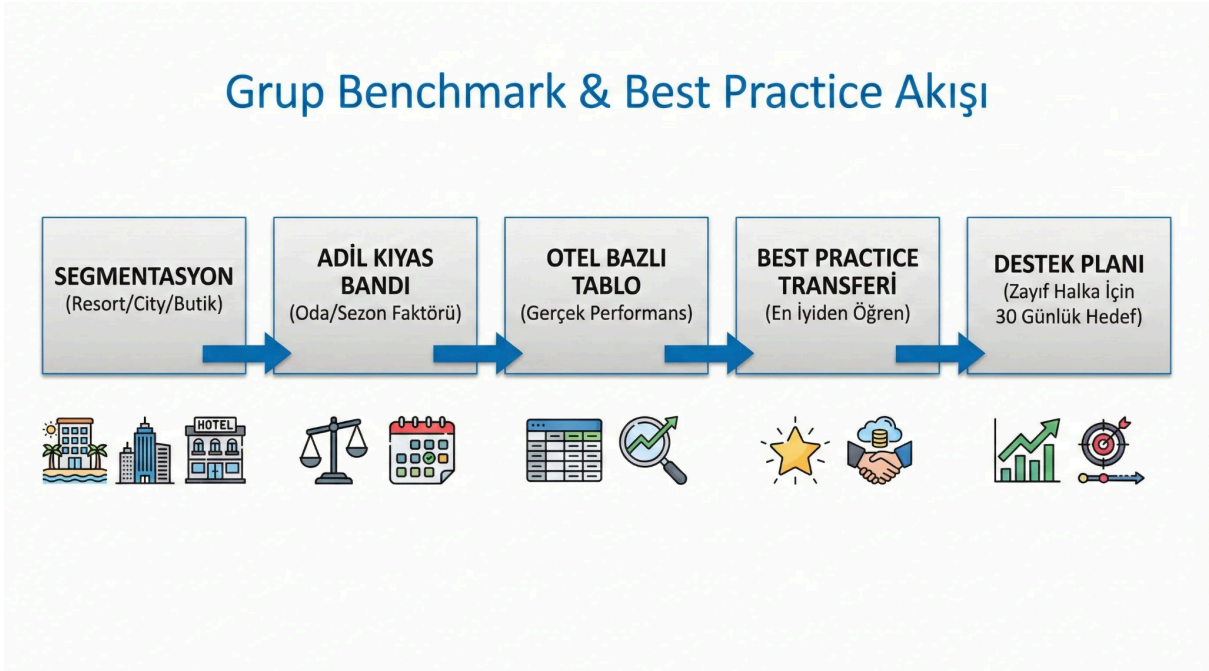


Grup Benchmark & Otel Bazlı Hedef Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, multi-property otel gruplarında çağrı merkezi KPI'larını segment bazında kıyaslamak için kullanılır. Oda sayısı, pazar profili ve sezon gibi "adalet faktörlerini" dikkate alarak tesisleri adil bir benchmark bandına oturtur ve zayıf tesisler için somut bir 30 günlük gelişim rotası çizer.

Kim Kullanır?: Otel Grubu Operasyon Ekibi, Çağrı Merkezi Lideri, GM'ler ve BI/Raporlama Birimleri.



“Benchmark → Best Practice Seçimi → Destek Planı → İyileşme akış diyagramı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segmentasyon:** Tesisleri segmentlerine (Resort/City/Boutique) göre ayırın ve ölçüm tanımlarının tüm tesislerde aynı olduğunu doğrulayın.
- Veri Girişi:** Otel bazlı KPI tablosunu doldurarak grup ortalaması ile tesis performansını kıyaslayın.
- Destek Planı:** Hedefin altında kalan tesisler için 30 günlük destek planını başlatın ve süre sonunda "Öncesi/Sonrası" ölçümünü yapın.

Audit Sheet: Grup Yönetişim Modülü

1) Grup vs Otel KPI Tablosu (Benchmark)

Otel Adı	Segment	SLA (80/20)	Dönüşüm (%)	FCR (%)	Adalet Faktörü (Not)
Grup Ortalaması	GENEL	%85	%20	%75	-
X Resort	Resort	%92	%24	%80	Yüksek Sezon / İç Pazar
Y City	City	%78	%15	%70	Kurumsal Ağırlıklı
Z Boutique	Boutique	%88	%28	%85	High ADR / Düşük Hacim

2) Best Practice Çıkarma Alanı

- **En İyi Otel(ler):** X Resort & Z Boutique
- **Neyi İyi Yapıyorlar?:** 1. Kişiselleştirilmiş geri dönüş hızı (Z).
2. Kampanya odaklı upsell scriptleri (X).
3. Esnek vardiya yönetimi.
- **Pilot Uygulanacak Otel:** Y City
- **Takip KPI Seti:** Dönüşüm Oranı & FCR

3) 30 Günlük Destek Planı (Aksiyon Takvimi)

Dönem	Odak Noktası	Yapılacak Aksiyon	Sorumlu
1. Hafta	Teşhis	Zayıf KPI'nın kök neden analizi ve shadowing (dinleme).	QA / Supervisor
2. Hafta	Transfer	Best practice scriptlerinin ve süreçlerinin adaptasyonu.	Eğitim Sorumlusu

3. Hafta	Uygulama	Saha desteđi ve lider otel temsilcileriyle peer-coaching.	Grup Lead
4. Hafta	Ölçüm	Yeni süreçlerin stabilizasyonu ve final performans kontrolü.	BI / Raporlama

4) Öncesi / Sonrası Performans Tablosu

Metrik	Öncesi (Baseline)	Sonrası (30. Gün)	Deđişim	Durum
Dönüşüm Oranı	%15	%19	+%26	✓
SLA (80/20)	%78	%84	+%7	✓
FCR	%70	%76	+%8	✓
Müşteri Şikayet	%4	%2	-%50	☀

Deliverables

Segment Benchmark Grafiđi, Otel Bazlı KPI Tablosu, 30 Günlük Gelişim Planı, Öncesi/Sonrası Raporu.

Segment Benchmark (Table): Tesislerin kendi segmentleri içindeki yerini gösteren görsel tablo.