

Hediye Programı KPI & ROI Hesaplama Şablonu

— Data & ROI (v1.0)

Asset Amaç: Bu audit sheet, hediye programınızı CRM/PMS/satış verisiyle bağlayıp KPI'ları tek sayfada izlemeniz ve basit ROI hesabıyla karar vermeniz için hazırlanmıştır. "Uplift var mı?" sorusunu repeat booking/repeat business/NPS ve sosyal sinyallerle birlikte okur. Sonuçta "devam-optimize-durdur" kararını objektifleştirir.

Kim Kullanır?: CRM / Revenue, Satış / Pazarlama, BI / Raporlama Ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- Segmentasyonu Yapın:** Hediye programını segmente edin (VIP, Acente, Repeat Guest vb.) ve hediye alan hedef grubu işaretleyin.
- KPI Verilerini Doldurun:** 90 veya 180 günlük performans penceresindeki KPI verilerini girip 0–5 arası skorlayın.
- ROI Hesaplayıp Aksiyon Alın:** Basit ROI formülasyonunu çalıştırın ve "Devam – Optimize Et – Durdur" karar matrisinden çıkan aksiyonu uygulayın.

AUDIT SHEET İÇERİĞİ

A) ÖLÇÜM ALANLARI & SKORLAMA (0–5 SKALA)

- Repeat Booking Uplift (Tekrar Konaklama Artışı): ____ / 5
- Repeat Business Uplift (Kurumsal / B2B Tekrar Satış): ____ / 5
- NPS / CSAT Trend Miktarı (Misafir Memnuniyeti): ____ / 5
- UGC / Mention Sinyali (Sosyal Media Paylaşım Gücü): ____ / 5
- Risk Durumu (Şikayet / İade / Memnuniyetsizlik): ____ / 5 (Ters Skor: Yüksek puan düşük riski gösterir)
- Veri Kalitesi (PMS/CRM Etiketleme & Veri Birleştirme): ____ / 5

B) KIRMIZI / SARI / YEŞİL YORUM ALANLARI

-  Kırmızı (Kritik - Durdur / Yeniden Yapılandır):

-  Sarı (İyileştirilebilir - Optimize Et):

-  Yeşil (Başarılı - Bütçeyi Artır / Ölçekle):

C) İLK 10 AKSİYON LİSTESİ

- PMS/CRM Etiketleme Standardı Oluşturma:** Hediye verilen misafirlerin PMS profillerine "Gift_Program_2026" bayrağı (flag) eklenmesi.
- Kontrol Grubu Tanımlama:** Hediye almayan eşdeğer bir %10'luk kontrol grubu oluşturarak net organik uplift'i ölçme.
- Maliyet vs. Gelir Analizi Yapma:** Toplam hediye maliyetini (ürün + kargo + operasyon) ek konaklama geliriyle kıyaslama.
- 90 Günlük Repeat Booking Takibi:** Hediye teslimatından sonraki ilk 90 gündeki doğrudan rezervasyon oranını ölçme.

5. **NPS Skoru Ayırıştırması:** Hediye alan misafirler ile almayan misafirlerin NPS puan farkını analiz etme.
6. **Sosyal Medya (UGC) Takibi:** Özel kampanya hashtag'i veya mention'ı üzerinden paylaşılan hediye kutusu sayılarını loglama.
7. **B2B / Acente Tekrar Sözleşme Analizi:** Kurumsal hediye gönderilen şirketlerin bir sonraki yıl kontrat yenileme oranını hesaplama.
8. **Düşük Performanslı Ürünleri Elenmesi:** Skorlama sonucunda NPS'e katkı sağlamayan hediye bileşenlerini paketten çıkarma.
9. **Kişiselleştirme Düzeyi Artırımı:** Yüksek ROI sağlayan VIP segmenti için el yazısı not ve özelleştirilmiş hediye oranını büyütme.
10. **Çeyreklik "Devam-Durdur" Karar Toplantısı:** Audit sheet verileriyle her 3 ayda bir yönetim kuruluna ROI sunumu yapma.

D) ÖNCESİ / SONRASI TABLOSU (ÖZET)

Metrik	Öncesi (Referans Dönemi)	Sonrası (Hediye Programı)	Fark / Performans
Dönem	_____	_____	_____
Repeat Booking Oranı	% _____	% _____	% _____
NPS / CSAT Skoru	_____	_____	_____
Upsell / Harcama (ADR/RevPAR)	_____ €	_____ €	+ _____ €
Mention / UGC Sayısı	_____ adet	_____ adet	+ _____ adet

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x KPI & ROI Hesaplama Audit Sheet Tablosu
- 1x PMS/CRM Veri Entegrasyonu & Etiketleme Rehberi
- 1x 10 Maddelik Operasyonel İyileştirme Aksiyon Listesi
- 1x "Devam – Optimize – Durdur" Decision-Making (Karar) Matrisi

Devam - Optimize - Durdur Karar Matrisi

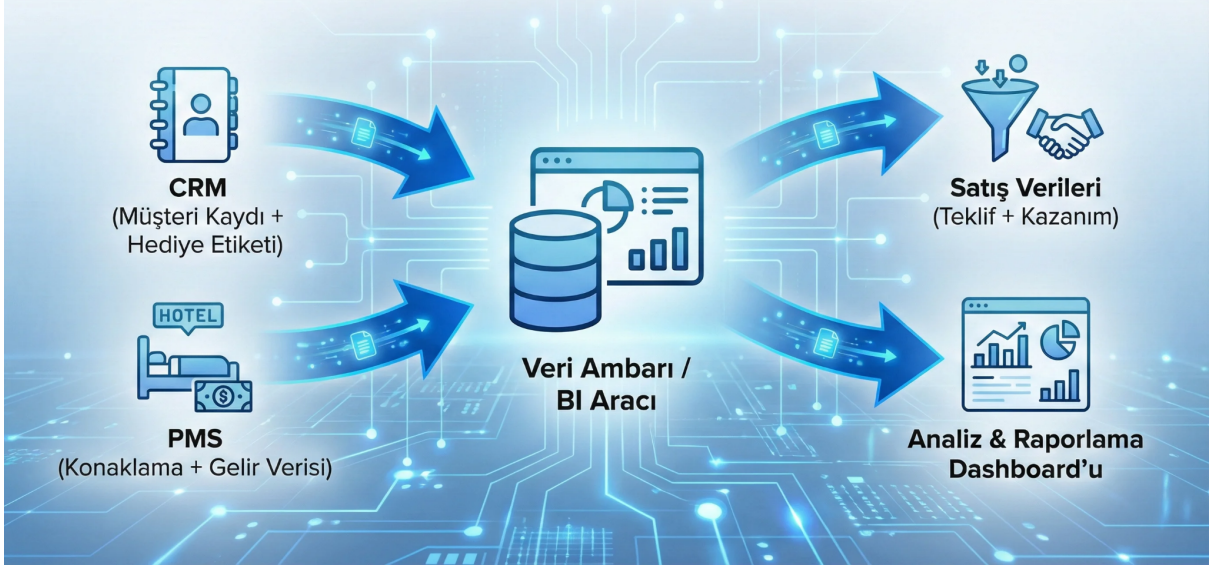
	Uplift (İş Sonucu)	Sinyaller (Deneyim)	Risk (Maliyet/Şikayet)
Yüksek/ Pozitif	DEVAM ET (Ölçekle)	DEVAM ET (Ölçekle)	OPTİMİZE ET (Test Et)
Orta/Nötr	DEVAM ET (Ölçekle)	OPTİMİZE ET (Test Et)	OPTİMİZE ET (Test Et)
Düşük/ Negatif	OPTİMİZE ET (Test Et)	DURDUR (Yeniden Tasarla)	DURDUR (Yeniden Tasarla)



[KPI Card] — “Devam–Optimize–Durdur karar matrisi, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Hediye Programı Karar Matrisi ve KPI Görseli. Koyu karbon zemin üzerinde yeşil (Devam), sarı (Optimize) ve kırmızı (Durdur) karar rotalarını gösteren, ROI yüzdesi (%280+ Uplift) ve NPS artış metrikleriyle desteklenmiş şık dashboard kartı.

Hediye Kurgusu Veri Entegrasyonu



[Diagram] — “CRM/PMS veri akışı diyagramı, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, Hediye Programı Veri ve ROI Akış Diyagramı. PMS/CRM verilerinin hediye etiketleme adımı, 90/180 günlük repeat booking takibi, NPS değişim noktaları ve nihai ROI hesaplama formülüne dönüşümünü gösteren kurumsal teknik mimari infografiği.