

İptal/No-Show KPI & Politika Ayarı Checklist'i — Rezervasyon Kalitesi (v1.0)

Asset Amaç: Bu checklist; iptal ve no-show oranlarını kanal/pazar kırılımında ölçüp net stay rate ile “rezervasyon kalitesi” skoruna dönüştürmenizi sağlar. Riskli kanallar için ön ödeme, kart garantisi ve iptal penceresi ayarlarını 30 günlük kontrollü test planıyla optimize etmeye odaklanır.

Kim Kullanır?: Revenue, rezervasyon ekibi, PMS/OTA yöneticileri, GM/otel sahibi.

Nasıl Kullanılır?

1. **Veriyi Çekin ve Etiketleyin:** PMS'den iptal ve no-show verilerini çekip kanal (OTA, Web, Call Center) ve pazar/ülke etiketlerini doğrulayın.
2. **KPI Tablosunu Doldurun:** İptal (Cancellation %), No-Show % ve Net Stay Rate hesaplamalarını tamamlayarak en yüksek risk barındıran 2 kanal/pazar kırılımını seçin.
3. **30 Günlük Politika Sprint'i Uygulayın:** Riskli kanallara yönelik ön ödeme, kredi kartı garantisi ve iptal penceresi testlerini devreye alarak öncesi/sonrası net stay ve gelir etkisini ölçün.

ÖLÇÜM & ÖNCELİKLENDİRME CHECKLIST'İ

- [] **Cancellations ve No-Show Tanımları Netleştirildi mi?:** Giriş tarihine göre iptal pencereleri ve geçerli no-show kriterleri tüm sistemlerde standartlaştırıldı.
- [] **Son Dakika İptal KPI'sı Eklendi mi?:** Giriş gününe 0–3 gün kala yapılan iptaller için özel takip parametresi (Varsayım) tanımlandı.
- [] **Kanal Kırılımı Hazırlandı mı?:** OTA, Doğal/Web, Call Center ve Acente satış kanalları bazında iptal metrikleri ayrıştırıldı.
- [] **Ülke / Segment Kırılımı Hazırlandı mı?:** İptal davranışı gösteren coğrafi pazarlar ve segmentler (fit, grup, kurumsal) haritalandırıldı.
- [] **Net Stay Rate Hesaplandı mı?:** Brüt rezervasyonların konaklamaya dönüşme oranı (Net Stay Rate %) belirlendi.
- [] **Riskli 2 Kanal / Pazar Seçildi mi?:** En yüksek kayıp ve atıl kapasite yaratan 2 odak alan tespit edildi.
- [] **Politika Testi Seçildi mi?:** Esnek iptal yerine ön ödeme, ön provizyon/kart garantisi veya iptal penceresi daraltma testi kurgulandı.
- [] **30 Günlük İzleme Rutini Yazıldı mı?:** Günlük net stay takibi ve iptal değişim trend raporlama süreci takvime bağlandı.

PROBLEM → KÖK NEDEN → ÇÖZÜM TABLOSU

Problem	Kök Neden	Çözüm
OTA iptal yüksek	esneklik + rekabet	kısmi ön ödeme + pencere ayarı
No-show yüksek	garanti zayıf	kart garantisi + hatırlatma
Son dakika iptal yüksek	geniş pencere	pencere daraltma + min-stay (Varsayım)
Direct dönüşüm düşüyor	politika sert	segment bazlı esneklik

30 GÜNLÜK POLİTİKA SPRINT PLANI (GÜN 1–30)

- Gün 1–3 (Baseline KPI & Risk Tespiti):** PMS verilerinden baseline iptal/no-show oranlarını çıkarın; en yüksek kayıp yaratan riskli 2 kanal veya pazar segmentini belirleyin.
- Gün 4–7 (Politika Test Tasarımı):** Riskli kanallara uygulanacak ön ödeme/garanti politikalarını (A/B veya dönemsel test modeliyle) tasarlayıp PMS ve Channel Manager üzerinde tanımlayın.
- Gün 8–14 (Uygulama & Günlük Takip):** Yeni politika kurallarını yayına alın; günlük rezervasyon akışını, dönüşüm oranını ve Net Stay Rate değişimini yakından izleyin.
- Gün 15–21 (İkinci Ayar / İnce Ayar):** İptal penceresi gün sayısı veya ön ödeme oranlarında gerekirse esnetme/sıkılaştırma ayarlamalarını yapın.
- Gün 22–30 (Değerlendirme & Standartlaşma):** Test öncesi ve sonrası KPI farklarını raporlayarak optimum rezervasyon politikalarını otel genelinde kalıcı standart haline getirin.

ÖNCESİ / SONRASI KPI TABLOSU (ŞABLON)

KPI	Önce	Sonra	Not
Cancellation % (OTA)	TBD	TBD	politika etkisi
No-show %	TBD	TBD	garanti etkisi

Net Stay %	TBD	TBD	kalite skoru
Gelir Riski	TBD	TBD	yeniden satış

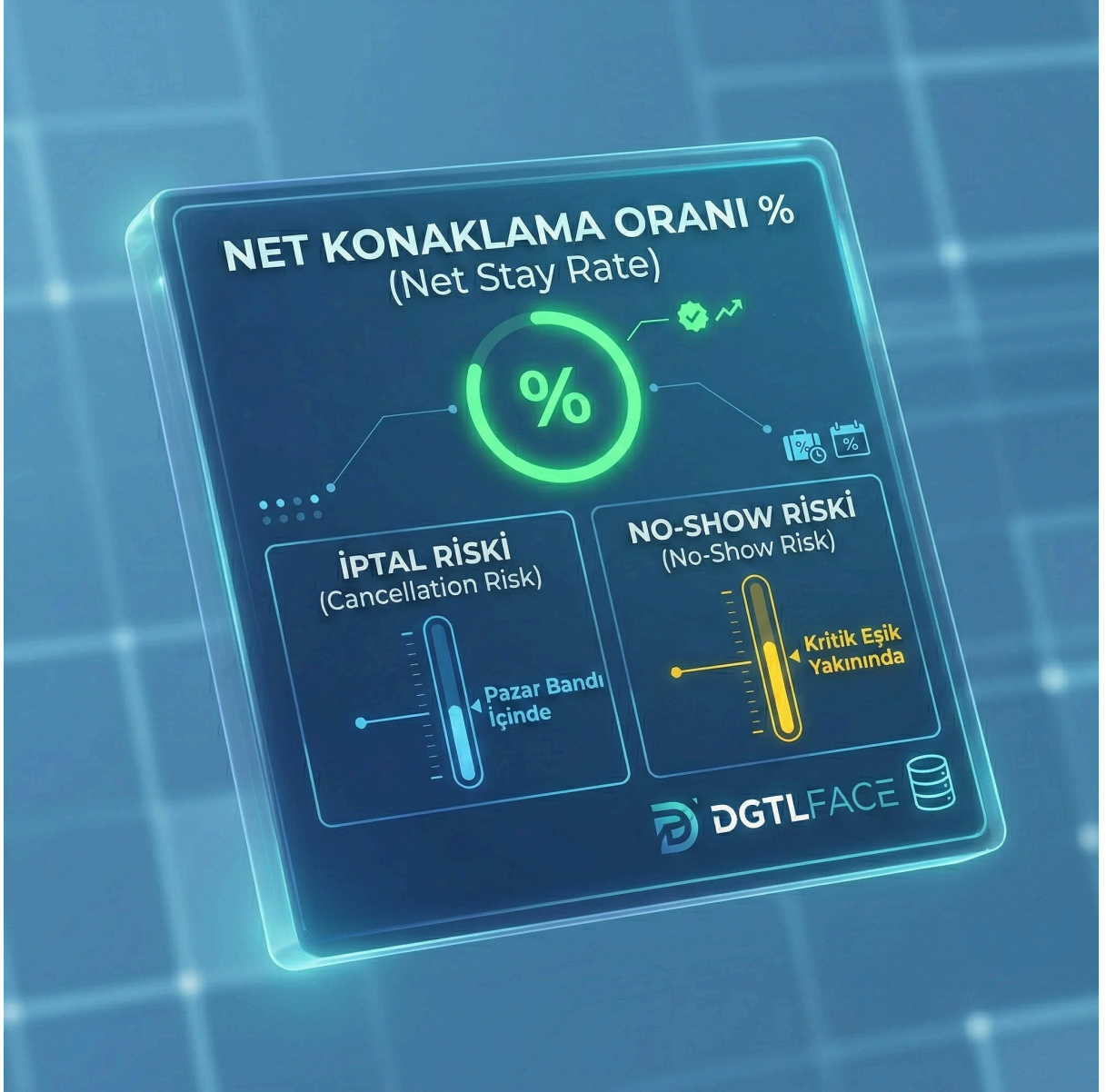
DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x Kanal ve Pazar Bazlı İptal / No-Show Risk Analiz Tablosu
- 1x 30 Günlük İptal Politika Test & Uygulama Planı
- 1x Rezervasyon Kalitesi & Net Stay Öncesi/Sonrası Raporu
- 1x Kanala Özel Yeni Standart İptal & Garanti Politikası Öneri Dokümanı



[Risk Table] — “kanal/pazar iptal tablosu, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, Kanal ve Pazar İptal Risk Tablosu. Booking.com, Expedia, Web Sitesi ve Acente kanallarının iptal oranlarını (cancellation rate), no-show yüzdelerini ve ortalama kurumsal risk skorlarını gösteren detaylı analiz paneli.



[Impact Chart] — “iptal/no-show vs gelir grafiği, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, İptal/No-Show Oranları ve Gelir Kaybı Grafiği. Giriş tarihine kalan süreye (lead time) göre son dakika iptallerinin gerçekleşme sıklığını ve yeniden satış yapılamayan oda gecelerinden kaynaklanan gelir kaybını gösteren ikili grafik.

[Policy Card] — “3 senaryo politika uyarı, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, 3 Farklı Rezervasyon Politika Senaryosu Kartı. "Esnek (Flexible)", "Yarı-Esnek (Semi-Flex)" ve "Kısıtlayıcı/Non-Refundable" senaryolarında ön ödeme oranlarını, iptal pencerelerini ve beklenen Net Stay Rate oranlarını kıyaslayan görsel kart.