

# İptal & No-Show Politika ve Akış Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, OTA iptal/no-show politikalarını PMS üzerindeki RatePlan yapısıyla hatasız eşleştirmenizi; sanal kart, ön ödeme ve POS akışını muhasebe kayıtlarıyla uyumlu hale getirmenizi sağlar. No-show ve iptal senaryolarında oda stoğunun anlık güncellenmesi ile gelir kaydının (PMS posting) doğru çalışmasını standartlaştırır. Sonuç: Daha az gelir kaybı, minimize edilmiş misafir itirazları ve tertemiz finansal raporlama.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon Müdürü, Revenue Manager (RM), Finans/Muhasebe ekibi ve Ön Büro Liderleri.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Haritalama:** Mevcut politika tiplerini (İadesiz, Esnek vb.) PMS RatePlan'larına ayırın ve OTA üzerindeki karşılık gelen alanlarla teknik olarak eşleştirin.
- Finansal Akış:** Sanal kart (Virtual Card) veya doğrudan ön ödeme senaryolarında tahsilat, iade ve faturalandırma prosedürlerini yazılı hale getirin.
- Doğrulama:** Belirlenen test senaryolarını (örneğin pencere dışı iptal) periyodik olarak çalıştırarak stok ve rapor doğruluğunu teyit edin.

## A) Template — Boş Şablon Alanları

### 1) Politika Tipi & RatePlan Haritası

- Esnek Plan (PMS):** [ ] | **OTA Karşılığı:** [ ] | **Pencere:** [ \_\_\_ Saat/Gün]
- Kısmi İade Planı:** [ \_\_\_ ] | **Ceza Kuralı:** [%]
- İadesiz (Non-Ref) Plan:** [ \_\_\_ ] | **Ceza Kuralı:** [%100]
- No-Show Kuralı:** (İlk Gece / Sabit Tutar / Yüzde) [ \_\_\_ ]

### 2) Ödeme & Tahsilat Akışı

- Ödeme Modeli:** (Virtual Card / Deposit / GuestPay) [ \_\_\_ ]
- Tahsilat Zamanı:** (Rezervasyon Anı / No-Show / Giriş) [ \_\_\_ ]
- İptal Halinde İade Prosedürü:** [ \_\_\_ ]
- Muhasebe Kayıt Notu:** [ \_\_\_ ]

### 3) No-Show İşleme Mantığı (PMS)

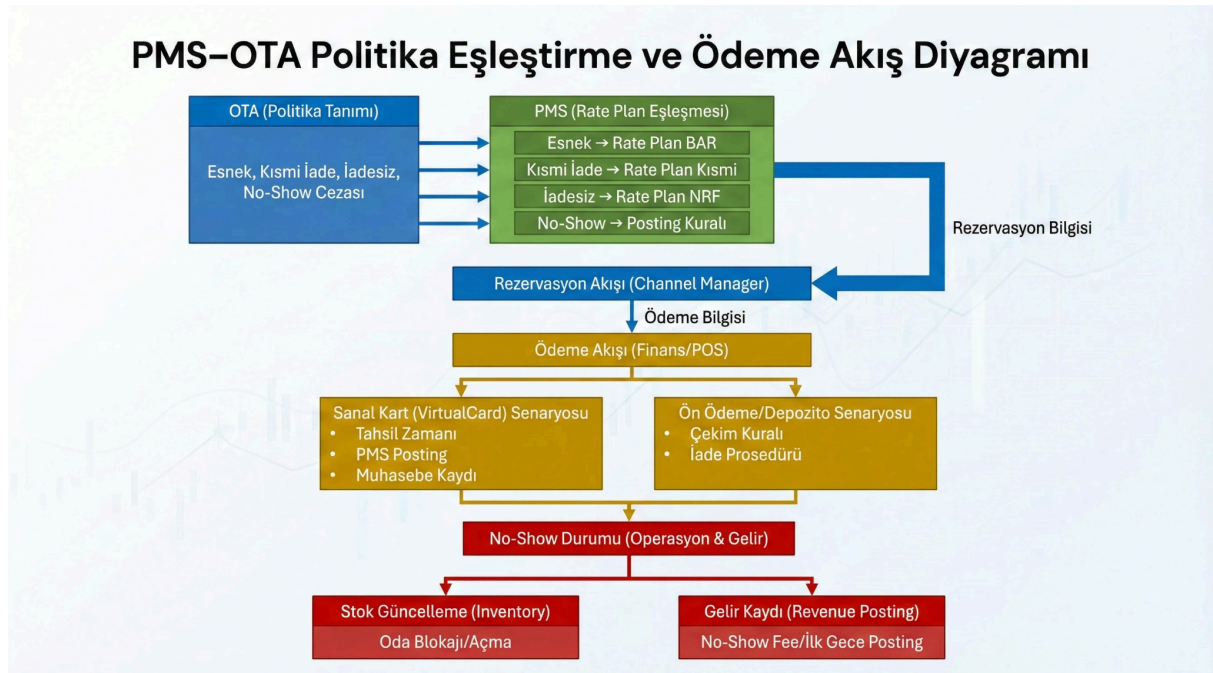
- Durum (Status) Değişimi:** [ \_\_\_ ]
- Envanter (Inventory) Güncelleme:** (Oda Serbest Bırak / Blokla) [ \_\_\_ ]
- Gelir Kaydı (Posting):** (Hesap Kodu / Tutar Tipi) [ \_\_\_ ]
- Rapor Etiketleri:** (Kanal + İptal Nedeni) [ \_\_\_ ]

## B) Test Senaryoları (Ayda 1 Kez)

- **Senaryo-1 (Esnek İptal):** Ücretsiz iptal süresi içindeki iptalin stoklara doğru dönmesi ve beklenen gelirden düşmesi.
- **Senaryo-2 (Geç İptal):** İptal penceresi dışındaki işlemlerde ceza tutarının (penalty fee) otomatik yansması.
- **Senaryo-3 (No-Show):** Sanal karttan tahsilatın yapılması, gelirin kaydedilmesi ve odanın anında tekrar satışa açılması.








## C) Kontrol Listesi & Deliverables

- [ ] Politika → RatePlan eşleşme tablosu güncel ve net.
- [ ] Ödeme, tahsilat ve iade süreçleri (SOP) dökümanite edildi.
- [ ] No-show durumunda stok ve gelir kaydının otomasyonu doğrulandı.
- [ ] Raporlama kanallarının (OTA bazlı) doğruluğu test edildi.



“PMS-OTA politika eşleştirme ve sanal kart akışı diyagramı”

## Politika Eşleştirme ve Ödeme Akışı Checklist

-  OTA Politika → PMS Rate Plan Eşleşmesi Tamam
-  Ceza/Penalty Kuralları PMS'te Tanımlı
-  Sanal Kart Tahsil Zamanı ve Koşulu Yazılı
-  İptal/İade Muhasebe Prosedürü Net
-  No-Show Gelir Kaydı (Posting) Doğru Çalışıyor
-  No-Show Stok Güncellemesi (Inventory) Otomatik
-  Aylık Test Senaryosu (İptal/No-Show) Yapıldı



“Politika ve akış checklist kartı, ekip standardı”