

# Kanal + Rezervasyon Ekipleri Haftalık Toplantı Checklist'i (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu checklist, kanal yönetimi ile çağrı merkezi/rezervasyon birimleri arasındaki koordinasyonu "risk ve aksiyon" odaklı standardize eder. Temel amaç; overbooking çözüm süreçlerini hızlandırmak, hatalı satışları minimize etmek ve VIP/grup operasyonlarını kanal envanterine kusursuz yansıtmaktır.

**Kim Kullanır?:** Call Center Yöneticisi, Rezervasyon Lideri, Revenue Manager ve Ön Büro Operasyon Sorumluları.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hazırlık:** Toplantı öncesi kanal verilerini (doluluk oranları, kısıtlamalar, yüksek riskli tarihler) özet rapor olarak hazırlayın.
- Değerlendirme:** Checklist üzerindeki soruları yanıtlayarak kritik durumları saptayın ve 3 ana aksiyon maddesi belirleyin.
- Takip:** Belirlenen aksiyonları loglayın ve 7 gün sonraki toplantıda KPI üzerindeki etkisini ölçümleyin.

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Yüksek doluluk beklenen riskli tarihler ve kritik oda tipleri listelendi.
- Aktif kısıtlamalar (min-night, stop-sale, CTA) ekiplerle paylaşıldı.
- Geçmiş haftanın overbooking vakaları ve çözüm süreleri analiz edildi.
- Gelecek döneme ait VIP ve grup blokajları envanter bazında doğrulandı.
- Call Center satış scriptleri, güncel kanal kısıtlarına göre revize edildi.
- Toplantı sonunda 3 net aksiyon, sorumlusu ve mühletiyle birlikte karara bağlandı.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

*Bkz. Görsel:*

- Yanlış Oda Satışı:** Veri paylaşımı eksikliği → **Çözüm:** Günlük kanal notu ve güncel script kullanımı.
- Overbooking Uzuyor:** Rol belirsizliği → **Çözüm:** Overbooking SOP'si ve kriz sorumlusu ataması.
- VIP Süreç Aksiyor:** Blokajın kanala yansımaması → **Çözüm:** VIP blokajı ile eş zamanlı envanter düşüşü.

- **Kısıtlar Unutuluyor:** Rutin denetim eksikliği → **Çözüm:** Haftalık koordinasyon checklist'i uygulaması.

## 14 Günlük Sprint Planı (Koordinasyon)

- **Gün 1–2:** Temel veri setlerinin (doluluk, fiyat, kısıt) raporlama standartlarını sabitleyin.
- **Gün 3–4:** Ekipler arası "Günlük Mini Update" iletişim şablonunu oluşturun.
- **Gün 5–6:** Overbooking SOP'sini hazırlayın ve birimlerin kriz anındaki rollerini netleştirin.
- **Gün 7:** İlk resmi haftalık toplantıyı gerçekleştirin ve 3 ana aksiyonu belirleyin.
- **Gün 8–10:** Satış scriptlerini revize edin ve VIP/Grup blokaj akışını sisteme entegre edin.
- **Gün 11–12:** Yanlış satış ve çözüm süresi gibi KPI verilerini ölçülemeye başlayın.
- **Gün 13–14:** Süreçteki aksaklıkları revize ederek haftalık rutini kalıcı hale getirin.

## Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

*Bkz. Görsel: (Overbooking çözüm süresinin kısalması, yanlış satış vakalarının azalması ve VIP memnuniyet sinyallerindeki artış hedefleri.)*



## Deliverables

- **Çıktılar:** Günlük Kanal Notu Şablonu, Overbooking SOP (Kriz Yönetimi), VIP/Grup Blokaj Akışı, Haftalık Toplantı Protokolü.

Tablo — kanal-yonetimi-ve-cagrimerkezi-rezervasyon-ekibi-isbirligi-table-01 — alt text: "Overbooking ve kriz anında rezervasyon ekipleri için adım adım çözüm tablosu"



"Koordinasyon toplantılarında sorulması gereken 10 kritik soru kartı"



"VIP ve grup rezervasyonlarının kanala yansıtılma sürecini gösteren akış diyagramı"