

# Misafir Notu & Sürpriz Fikirleri Rehberi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu mini rehber, luxury ve butik otel operasyonlarında telefonla rezervasyon sırasında misafiri tanıma ve kişiselleştirme standartlarını belirler. Amacı; rezervasyon ekibinin özel istekleri doğru tonla almasını, PMS notlarına KVKK uyumlu ve sade şekilde işlemlerini ve konaklama sonrası sadakat döngüsünü başlatacak küçük jestleri yönetmesini sağlamaktır.

**Kim Kullanır?:** Rezervasyon Ekibi, Guest Experience (Misafir Deneyimi) Liderleri ve Butik Otel Yönetim Koordinatörleri.



“Hazırlanan rehberin içeriğini, jest fikirlerini ve estetik tasarımını yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Standardı:** Her çağrıda "Profil + Seyahat Amacı + Öncelik + Özel İstek" dördlüsünü içeren standart not formatını eksiksiz doldurun.
- Operasyonel Seçim:** Belirlenen jest ve sürpriz listesinden misafire uygun olanı "Opsiyon + Teyit" kuralıyla seçip ilgili departmanlara (Kat Hizmetleri, F&B vb.) bildirin.
- Temas Döngüsü:** Konaklama öncesi bir "Heyecan Verici Teyit" mesajı ve konaklama sonrası bir "Kişisel Teşekkür" temasını standart operasyon süreci haline getirin.

## Mini Rehber İçerik Planı (5 Bölüm)

- Bölüm 1: Kişiselleştirme Soru Seti:** Misafiri sıkmadan "Sizin için konaklamanızı daha özel kılacak küçük bir detay ekleyebilir miyiz?" gibi sihirli sorular.
- Bölüm 2: PMS Not Şablonu:** Amaç: [Yıldönümü] | Öncelik: [Sessiz Oda] | Jest: [Odaya İkram] | Not: [Çilek Alerjisi] formatında kopyala-yapıştır alanları.
- Bölüm 3: Özel İstek & Sürpriz Akışı:** Talebin alınmasından, operasyonel onaya ve misafire sunumuna kadar geçen "Opsiyon + Teyit" süreci.
- Bölüm 4: 10 Küçük Jest Listesi:** Karşılama kartı, yastık menüsü tercihi, sevdiği içecek ikramı gibi düşük maliyetli ama yüksek etkili 10 fikir.
- Bölüm 5: KVKK Hızlı Notlama:** Kişisel verilerin (sağlık, inanç vb.) hassasiyetine uygun, sadece operasyonel gereklilikle sınırlı not tutma kuralları.

## Uygulama Kontrol Listesi

- Misafirin seyahat amacı (iş/kutlama/dinlenme) netleşti mi?
- PMS notu "tek satır" kuralına uygun mu?
- Seçilen sürpriz için operasyona iş emri açıldı mı?
- Hassas veriler KVKK maskeleyiş kurallarına uygun mu?

## Deliverables

Kişiselleştirme Soru Bankası, 10 Maddelik Jest Listesi, PMS Not Rehberi, KVKK Uyum Kartı.

## Misafir Profili & Notlar (Örnek)



**İsim:**  
Ayşe Yılmaz

**Profil:**  
Balayı Çifti

**Amaç:**

Balayı, yıldönümü kutlaması.

**Öncelik:**

Mahremiyet, deniz manzaralı oda.

**Özel İstek (Gereksinim):**

Glutensiz kahvaltı seçeneği.

**Opsiyonlar:**

Özel transfer sunuldu (onay bekleniyor), spa paketi önerildi.

**Takip Aksiyonu:**

15 Eylül'de konaklama öncesi teyit araması yapılacak.

“Temsilcilerin PMS ekranında misafir notlarını nasıl girmesi gerektiğini gösteren 4:3 örnek ekran tasarımı.”