

On-Demand Hediye Akış & Lojistik Plan Şablonu

— Ops (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon, same-day/on-demand hediye modelini otelde hızlıca kurmak için menü, stok, kurye SLA, tetikleyici ve telafi adımlarını tek sayfada toplar. “Vaat var teslim yok” riskini azaltmak için cutoff saatleri, gece limitleri ve alternatif teslim planını zorunlu alanlar olarak içerir. Amaç; pilotu 30 günde ölçerek ölçeklenebilir bir SOP’a dönüştürmektir.

Kim Kullanır?: Ön Büro / Guest Relations, Operasyon / Depo, Satınalma ve CRM / Marketing Ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- Same-Day Menü ve SLA Yapısını Kurun:** 5–8 kalemlik hızlı teslimat menüsünü belirleyin, her ürün için hazırlık süresi, SLA ve cutoff saatlerini tanımlayın.
- Stok ve Kurye Şartlarını Netleştirin:** Kritik SKU'lar için min–max stok seviyelerini, FEFO kuralını ve kurye partner SLA kapasitelerini girin.
- Tetikleyici ve Telafi SOP'sini Yayınlayın:** Otomatik sistem tetikleyicilerini insan onay kapısına bağlayın, gecikme/hasar durumları için telafi cümlelerini ve mini seti hazırlayıp pilota başlayın.

TEMPLATE İÇERİĞİ

A) SAME-DAY HEDİYE MENÜSÜ & OPERASYONEL SLA

- Kalem 1 (Özel Meyve & Şarküteri Tabağı):** Hazırlık: 15 dk | SLA: 30 dk | Stok Tipi: Taze / Günlük
- Kalem 2 (Sınırlı Üretim Şarap / İçecek Seti):** Hazırlık: 10 dk | SLA: 20 dk | Stok Tipi: Oda Isısı / İklimlendirilmiş Depo
- Kalem 3 (Lüks Çikolata & Makaron Kutusu):** Hazırlık: 10 dk | SLA: 20 dk | Stok Tipi: Soğuk Depo (Soğuk Zincir)
- Kalem 4 (Yerel Zanaat & Seramik Hatıra Seti):** Hazırlık: 15 dk | SLA: 45 dk | Stok Tipi: Kuru Depo / Hazır Ambalajlı
- Kalem 5 (Spa & İyi Yaşam Hediye Seti):** Hazırlık: 15 dk | SLA: 30 dk | Stok Tipi: Kuru Depo / Ürün Pazarlama Stoğu
- Same-Day Cutoff Saati:** 18:00 (Bu saatten sonraki talepler ertesi gün 10:00 teslimatına aktarılır)
- Gece Teslimat Limiti (22:00 – 07:00):** Vardiya başına maksimum 5 Paket (Yalnızca kuru depo ve soğuk ikramlar)

B) STOK & DEPO YÖNETİMİ

- Kritik SKU Listesi:** #SKU-MEYVE-01, #SKU-WINE-02, #SKU-CHOC-03, #SKU-SPA-04
- Min–Max Stok Seviyeleri:** Minimum 10 Set / Maksimum 35 Set

- **SKT'li Ürünlerde Stok Kuralı:** FEFO (*First Expired, First Out* / SKT'si Yaklaşan İlk Çıkar)
- **Acil Durum Telafi Stoğu:** Depoda hazır kilitli 5 Adet Prestige Mini İkram Seti

C) KURYE & TEDARİKÇİ SLA PROTOKOLÜ

- **Kurye / Lojistik Partneri:** Şehir İçi Ekspres Motorlu Kurye + Otel İçi Bellboy Ekibi
- **Teslimat SLA Garantisi:** Şehir İçi 60 Dakika | Otel İçi Oda Teslimatı 20 Dakika
- **Hasar / Eksik Ürün Prosedürü:** Hasarlı teslimatta 15 dakika içinde yedek ürün çıkışı + Kurye B2B Hasar Tutanağı.
- **Yoğun Gün (Peak-Day) Kapasitesi:** Sezon içi günlük maksimum 50 Same-Day Teslimat

D) SİSTEM TETİKLEYİCİLERİ & ONAY KAPISI

+-----+	
	TAVİZSİZ ONAY VE TETİKLEME AKIŞI
+-----+	
	[Tetikleyici 1] PMS Rezervasyon : VIP / Balayı / Yıldönümü flag'i düştüğünde sistem uyarısı.
	[Tetikleyici 2] CRM Doğum Günü : Konaklama gününe denk gelen doğum günü otomatik görevi.
	[Tetikleyici 3] Sadakat / Upgrade : Sadakat segment yükselmesinde instant gifting tetiklemesi.
	➡ İNSAN ONAY KAPISI (HUMAN CHECKPOINT):
	Otomatik tetiklenen tüm emirler depodan çıkmadan önce Guest Relations Vardiya Müdürü tarafından
	stok ve diyet/alerjen kontrolü yapılarak dijital olarak ONAYLANMALIDIR.
+-----+	

E) RİSK, ŞİKÂyet & TELAFİ PLANI (RECOVERY SOP)

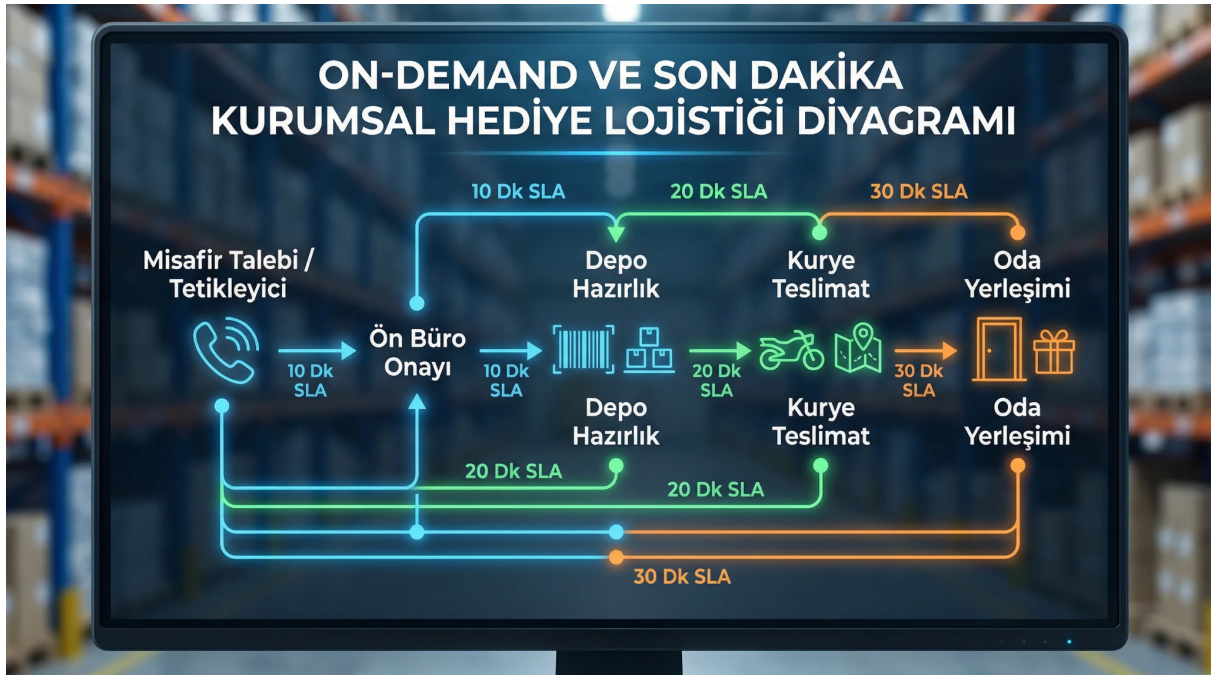
- **Gecikme Senaryosu (>15 dk SLA Aşımı):** Hesaba anında ücretsiz tatlı/içecek ikramı tanımlanır.
- **Yanlış Ürün Teslimatı:** Doğru ürün 10 dakika içinde odaya ulaştırılır, yanlış ürün hediye olarak bırakılır.
- **Kalite / Hasar Sorunu:** Ürün anında değiştirilir + Misafir İlişkileri Müdürü bizzat özür ziyaretinde bulunur.
- **Standart Misafir İletişim Metni (1 Cümle):** "Anlık operasyonel yoğunluğumuz sebebiyle yaşanan kısa gecikmeden dolayı özür diler, hediyenizi [Telafi İkramı] ile birlikte sunmaktan memnuniyet duyuyoruz."

KONTROL LİSTESİ (CHECKLIST)

- [] **SLA ve Menü Netliği:** Same-day menüdeki tüm ürünlerin hazırlık ve teslimat süreleri tanımlandı.
- [] **Cutoff ve Gece Sınırı:** Gün içi son sipariş saati ve gece vardiyası teslimat limitleri sisteme işlendi.
- [] **Telafi Stoğu Ayrıldı:** Depoda acil durumlar için kilitli telafi setleri hazır tutuluyor.
- [] **SOP Sorumlusu Belli:** Ön Büro ve Guest Relations vardiya amirlerinin onay sorumlulukları dağıtıldı.
- [] **30 Günlük Ölçüm Planı:** SLA uyum oranı (%95 hedef) ve teslimat süreleri günlük loglanıyor.

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x On-Demand Hediye Akış & Lojistik Plan Şablonu
- 1x Same-Day Menü, SLA ve Cutoff Yönetim Rehberi
- 1x Depo FEFO & Acil Durum Telafi Stok Yönetim SOP'si
- 1x Kurye Lojistik Sözleşmesi & Hasar Yönetim Protokolü



[Flow] — “Same day lojistik akış diyagramı, otel bağlamı” 1920×1080px geniş ekran formatında, Same-Day Hediye Lojistik Akış Diyagramı. PMS/CRM tetikleyicisinden başlayan, Vardiya Müdürü İnsan Onay Kapısı'ndan geçip soğuk/kuru depo hazırlığına, kurye/bellboy SLA zaman çizelgesine ve odada teslimat onayına uzanan zaman odaklı operasyon şeması.



[Checklist] — “Risk ve telafi checklist’i, otel bağlamı” 1200×1200px kare formatında, On-Demand Risk ve Telafi Kontrol Listesi Arayüz Kartı. Koyu zemin üzerinde cutoff saati doğrulaması, FEFO stok kuralı, acil durum telafi seti stoğu, gecikme iletişim metni ve 30 günlük pilot SLA takip onay kutucukları.