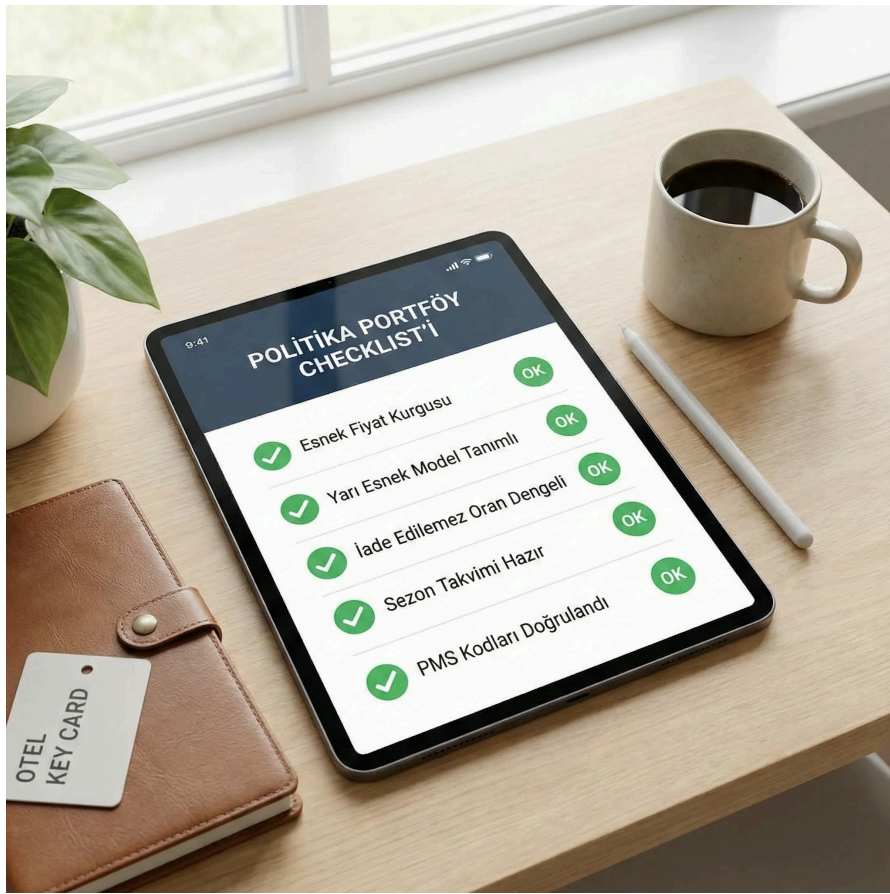


OTA İptal Politikası & No-Show Optimizasyon Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, iptal ve no-show politikalarını sezona ve pazara göre tasarlayıp ölçmek için oluşturulmuş "tek sayfa" bir karar sistemidir. Esnek, yarı esnek ve iade edilemez (non-refundable) politika portföyünü, KPI hedeflerini ve 14–30 günlük test planlarını bir araya getirerek, son dakika iptal kaynaklı zararları azaltmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Revenue Yönetimi, Rezervasyon/Ön Büro ve Satış-Pazarlama ekipleri (Ajans dahil).



“Hızlı uygulama için tasarlanmış otel revenue bağlamına uygun politika portföy şablonu.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri İşleme:** Mevcut iptal ve no-show verilerinizi pazar (DE/RU/UK vb.) ve sezon kırılımında şablona işleyin.
- Portföy Tasarımı:** Pik, omuz ve düşük sezon modları için esnek (flex) ve iade edilemez (non-ref) dengesini kurun.

3. **Test & Revize:** Belirlediğiniz politikayı 14–30 gün boyunca test edin ve KPI sonuçlarına göre optimizasyon yapın.

Şablon İçeriği (Doldurulabilir Alanlar)

A) Bağlam & Strateji

- **Destinasyon:** Antalya / Belek / Side / Kemer / Bodrum.
- **Sezon Modu:** Pik / Omuz / Düşük.
- **Hedef Pazar(lar):** DE / RU / UK / Diğer.
- **Ana Hedef:** Risk Azaltma / Dönüşüm Artırma / Denge Kurma.

B) Politika Portföyü Tasarımı

- **Flexible (Esnek):** Ücretsiz iptal penceresi, tahsilat ve no-show kuralları.
- **Semi-Flexible (Yarı Esnek):** Belirli bir süreye kadar ücretsiz iptal ve kısmi no-show cezası.
- **Non-Refundable (İade Edilemez):** Anında tahsilat ve değişiklik kuralları.

Nasıl Doldurulur? (5 Temel Kural)

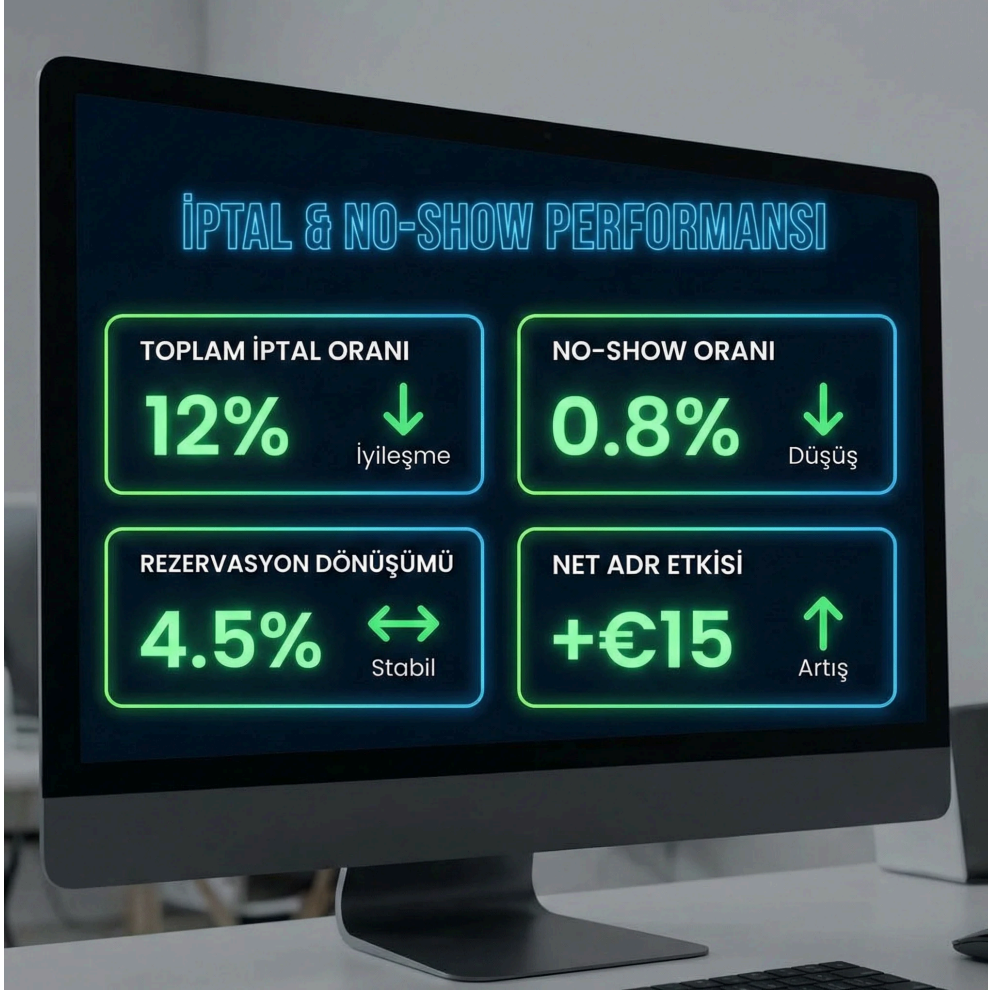
1. **Portföy Mantığı:** Politikayı "tek model" değil, farklı risk gruplarına hitap eden bir portföy olarak düşünün.
2. **Sezon Önceliği:** Pik sezonda risk korumayı (katı kurallar), düşük sezonda ise rezervasyon dönüşümünü önceliklendirin.
3. **Veriye Dayalı Olun:** Pazar davranışlarını varsayımlar üzerinden değil, OTA raporlarındaki gerçek verilerle doğrulayın.
4. **Netlik:** Metinleri kısa ve net yazın; misafir tarafında yanlış anlaşılmaya veya chargeback (ters ibraz) riskine alan bırakmayın.
5. **Sistem Uyumu:** PMS politika kodlarını doğru tanımlayın ve Channel Manager/OTA üzerindeki tutarlılığı mutlaka kontrol edin.

Kontrol Listesi & KPI Takibi

- Politika metni 4 satırda net şekilde ifade edildi.
- PMS ve CM/OTA üzerindeki politika kodları senkronize edildi.
- No-show ve son dakika iptal oranları için ayrı KPI hedefleri belirlendi.
- 14–30 günlük test planı ve "dur-kontrol" eşikleri yazıldı.
- **Ölçülecek Metrikler:** İptal Oranı, Son Dakika İptal, No-Show, Dönüşüm Oranı ve Net ADR/Gelir.

Deliverables

Politika Portföy Tablosu (1 Sayfa), İptal/No-Show KPI Paneli, Öncesi/Sonrası Test Raporu.



“Politika değişikliğinin iptal oranları ve ADR üzerindeki etkisini ölçen KPI paneli.”