

# Overbooking Durumu İçin Walk Politika & Aksiyon Şablonunu İndir — Relocation (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, overbooking oluştuğunda "Walk" (başka otele yönlendirme) kararını rastgele değil; belirli bir politika, istisnalar ve öncelik matrisi çerçevesinde vermek için tasarlanmıştır. Relocation oteli seçimi, transfer organizasyonu, telafi basamakları ve misafir/OTA iletişim standartlarını tek bir pakette birleştirir. Temel amaç; misafir memnuniyetsizliğini, olumsuz yorum riskini ve OTA kanallarından gelecek cezai işlemleri minimuma indirmektir.

**Kim Kullanır?:** Ön büro müdürü, rezervasyon lideri ve satış sonrası destek ekipleri (Genel Müdür sponsorluğunda).

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Filtreleme:** "Asla Walk Edilmez" listesindeki istisnaları (VIP, sadık misafir, özel kutlama vb.) işaretleyin.
- Seçim:** Walk matrisine göre en uygun adayı belirleyin ve relocation yapılacak oteli tüm detaylarıyla garantileyin.
- İcrata Geçiş:** Standart iletişim metinlerini kullanarak misafir ve acente bilgilendirmesini yapın; telafi ve kayıt adımlarını eş zamanlı uygulayın.

## [ ] Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [ ] **Kök Neden:** Overbooking nedeni netleştirildi mi (Planlı satış/Sistem hatası)?
- [ ] **İstisna Kontrolü:** "Asla Walk Edilmez" listesindeki misafirler elendi mi?
- [ ] **Aday Belirleme:** Walk adayı seçimi standart öncelik matrisine göre mi yapıldı?
- [ ] **Otel Teyidi:** Relocation yapılacak otel konumu ve oda tipi bazında teyit edildi mi?
- [ ] **Lojistik & Telafi:** Transfer organizasyonu ve misafire sunulacak telafi paketi hazır mı?
- [ ] **Resmi Kayıt:** OTA iletişimi yapıldı mı ve Case ID ile raporlama tamamlandı mı?

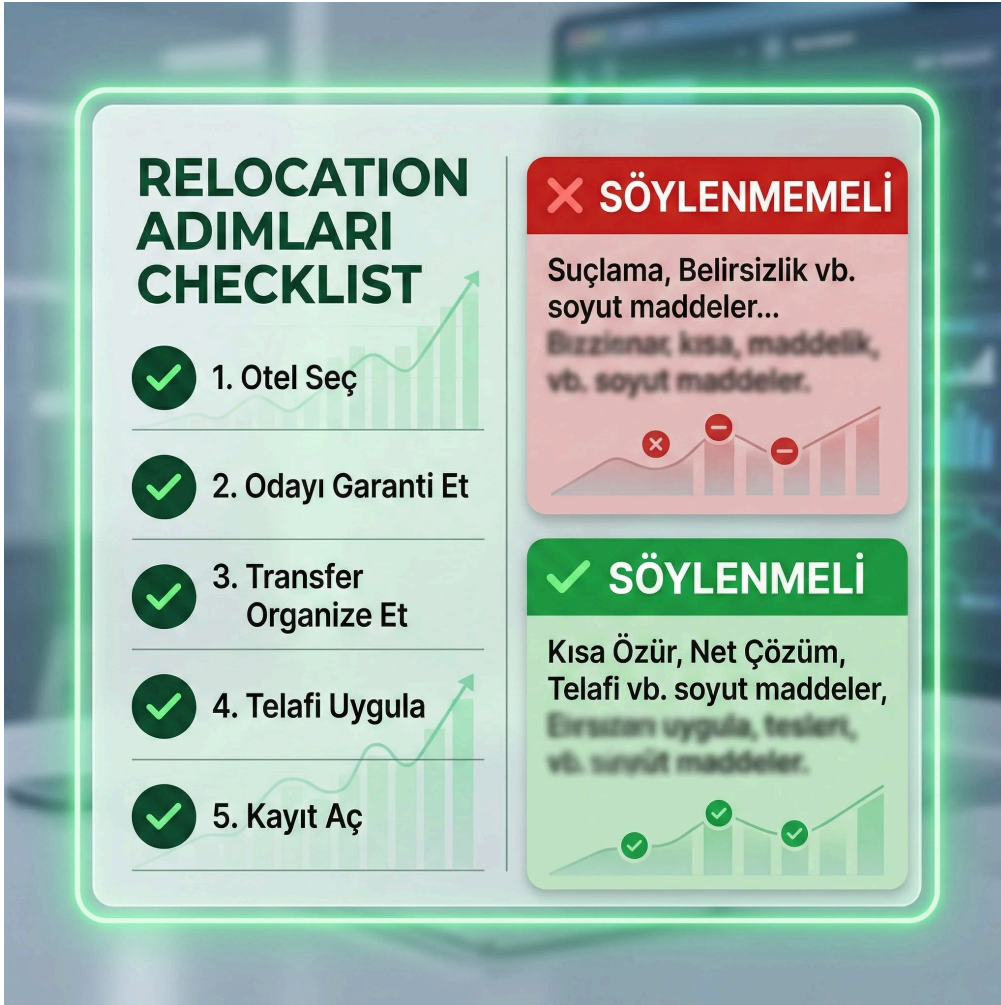
## 14 Günlük Sprint (Sezon Öncesi Hazırlık)

Gün	Odak Noktası	Çıktı / Aksiyon
G1-2	Politika Tanımı	Walk policy ve kesinleşmiş istisna listelerinin oluşturulması.
G3-4	Partner Yönetimi	Relocation otel havuzunun güncellenmesi ve yetki limitlerinin belirlenmesi.

G5	İletişim Seti	Misafir ve OTA kanalları için "Service Recovery" mesaj şablonları.
G6-8	Eğitim & Test	5 farklı senaryo üzerinden ekip içi role-play çalışmaları ve KPI baseline ölçümü.
G9-14	Standardizasyon	SOP revizyonlarının tamamlanması ve tüm ekibe son eğitimlerin verilmesi.

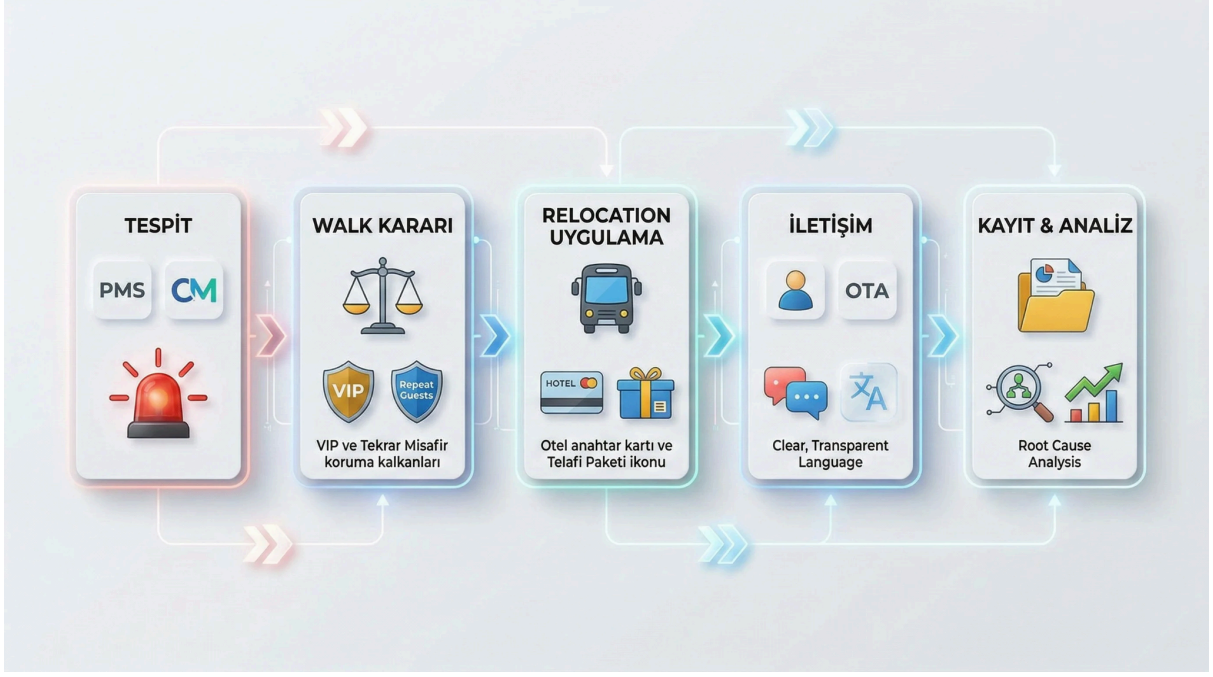
## Deliverables Listesi

- **Walk Policy (v1.0):** Kurumsal yönlendirme kuralları.
- **Walk Öncelik Matrisi (v1.0):** Objektif misafir seçim kriterleri.
- **Relocation Checklist (v1.0):** Adım adım operasyonel takip listesi.
- **Misafir/OTA İletişim Şablonları (v1.0):** Kriz anı hazır metin bankası.
- **Case ID + Rapor Formatı (v1.0):** Finansal ve operasyonel takip formu.



The image shows a card with a green border and a light blue background. On the left, there is a checklist titled "RELOCATION ADIMLARI CHECKLIST" with five items, each marked with a green checkmark: 1. Otel Seç, 2. Odayı Garanti Et, 3. Transfer Organize Et, 4. Telafi Uygula, and 5. Kayıt Aç. On the right, there are two boxes. The top box is red with a white 'X' and the text "SÖYLENMEMELİ" (Do Not Say). It lists "Suçlama, Belirsizlik vb. soyut maddeler..." and "Bizzinat, kısa, maddelik, vb. soyut maddeler." with a red line graph showing a downward trend. The bottom box is green with a white checkmark and the text "SÖYLENME Lİ" (Should Say). It lists "Kısa Özür, Net Çözüm, Telafi vb. soyut maddeler," "Erişim uygula, tesleri, vb. somut maddeler." with a green line graph showing an upward trend.

"Overbooking anında hızlı karar vermeyi sağlayan walk politika ve aksiyon adımları kartı."



"Misafirin karşılanmasından transfer ve telafi sürecine kadar tüm relocation akış diyagramı."