

Özel İhtiyaç Not & İletişim Şablonları (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon seti; çocuklu aileler, engelli misafirler ve alerjisi olan bireylerle kurulan iletişimi profesyonelleştirmek için senaryo bazlı mesaj metinleri ve PMS kayıt formatları sunar. Hassas verilerin "minimum gerekli düzeyde" toplanmasını ve operasyonel birimler (HK, F&B, FO) arasında hatasız koordine edilmesini hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi ve Mesajlaşma Ekipleri, Misafir İlişkileri, Ön Büro, Housekeeping ve F&B Amirleri.



“PMS not standardı ve departmanlar arası koordinasyonun nasıl sağlanacağını gösteren operasyonel rehber kartı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segment Belirleme:** Misafir talebine göre ilgili segmenti (Aile, Erişilebilirlik veya Alerji) seçin ve o segmente özel soru setini yöneltin.
- Kayıt ve Görev Atama:** Verilen PMS Notes formatını kopyalayıp ilgili alana yapıştırın; ihtiyacı özetleyip sorumlu departmanı (Owner) işaretleyin.
- Teyit Döngüsü:** Misafire işlemin alındığına dair kısa bir yazılı teyit gönderin; operasyonel onay geldiğinde son onayı ileterek süreci kapatın.

Template & Operasyonel Rehber

A) PMS Notes Format Şablonu (Standart Veri Girişi)

Segment: [Aile / Erişilebilirlik / Alerji] **İhtiyaç Özeti (Minimum):**
_____ **Teyit Durumu:** [Beklemede / Onaylandı] **Owner:** [FO /
HK / F&B / Concierge] **Notu Giren:** _____ **Tarih:** _____

B) Senaryo Bazlı İletişim Örnekleri (Hızlı Yanıt)

- Çocuklu Aile:** "Bebek yatağı ve çocuk ihtiyaçlarınızı hassasiyetle not aldım. Oda tipinizle uyumunu teyit edip 15 dakika içinde size dönüş yapacağım."
- Engelli Misafir:** "Erişilebilirlik ihtiyacınızı en doğru şekilde karşılamak istiyoruz. Oda ve banyo teknik detaylarını ekiplerimizle netleştirip size doğrulanmış bilgiyle döneceğim."
- Alerji:** "Bunu ciddiyle ele alıyoruz. Alerjen hassasiyetinizi not aldım; F&B ekibimizle teyit edip güvenli seçeneklerimizi sizinle paylaşacağım."

Erişilebilirlik & KVKK Güvenlik Filtresi

Erişilebilirlik Checklist (Hızlı Denetim)

- Oda girişi, kapı genişliği ve duş içi erişim teyit edildi mi?
- Restoran ve havuz gibi ortak alanlara rampa/asansör erişimi açık mı?
- Varsa transfer aracının tekerlekli sandalye kapasitesi planlandı mı?
- Misafire "not alındı" değil, "doğrulandı" bilgisi verildi mi?

KVKK & Gizlilik Prensipleri (Ekip Hatırlatıcı)

- Minimum Veri:** Sadece operasyonun bilmesi gereken kadar medikal detay kaydedin.
- Gizli Yazışma:** Genel/kamusal platformlarda misafirin özel sağlık durumunu detaylandırmayın.
- Rol Bazlı Erişim:** Bu notlar sadece aksiyon alacak (Owner) departman tarafından görülmelidir.

Deliverables

Senaryo Bazlı Mesaj Kütüphanesi, PMS Standart Format Kartı, Erişilebilirlik Denetim Listesi.



“Farklı misafir senaryoları için hazır mesaj şablonlarını ve profesyonel dil yapısını içeren eğitim dokümanı.”