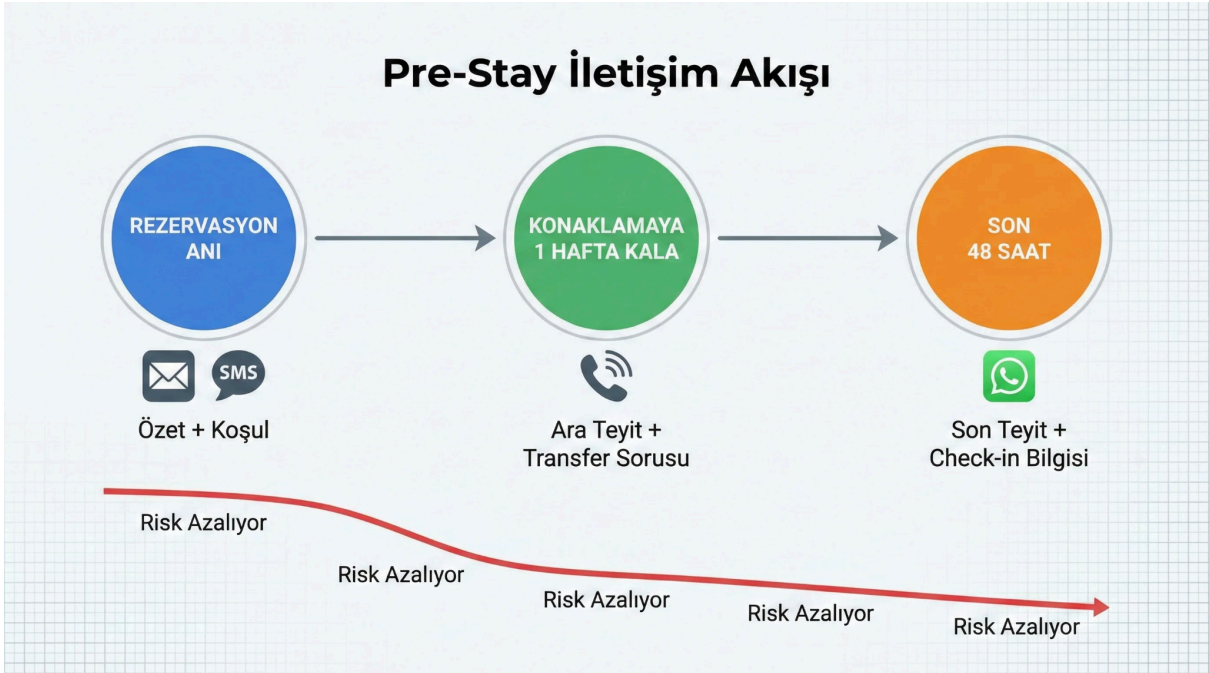


Pre-Stay Hatırlatma Script Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; no-show ve son dakika iptal oranlarını düşürmek amacıyla rezervasyon anı, ara teyit ve son 48 saat hatırlatma akışlarını standardize eder. Amacı; misafire rezervasyon detaylarını net bir şekilde iletmek, olası değişiklik taleplerini erkenden yakalamak ve doğrudan iptal yerine "yeniden tarihlendirme" gibi kurtarma seçeneklerini devreye almaktır.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Liderleri, Rezervasyon Temsilcileri, Revenue ve Ön Büro Yöneticileri.



"Rezervasyon anından giriş gününe kadar olan kritik iletişim noktalarını gösteren 16:9 görsel."

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Timeline Sabitleme:** Rezervasyon anı, ara teyit ve son teyit tarihlerini otelinizin operasyonel yapısına göre netleştirin.
- Mesaj Farklılaştırma:** Rezervasyonun plan tipine göre (esnek, katı veya garantili) kullanılan hatırlatma cümlelerini ve script'leri özelleştirin.
- Dinamik Güncelleme:** Haftalık raporlarda no-show ve iptal trendlerini analiz ederek hatırlatma script'lerini güncel tutun.

Operasyonel İyileştirme ve Planlama

A) Problem → Kök Neden → Çözüm Analizi

Problem	Kök Neden	Çözüm
No-show artışı	Teyit yok / belirsizlik	Pre-stay timeline + net koşul cümlesi
Son dakika iptal	Alternatif sunulmuyor	Yeniden tarihlendirme opsiyonu
İptal gerilimi	Sert/uzun açıklama	Empati + tek cümle politika
Rapor tutarsızlığı	Kodlama dağınık	PMS kod standardı + eğitim

B) 14 Günlük İyileştirme Sprint Planı

- **Gün 1–2:** PMS kodlarının düzenlenmesi ve mevcut iptal/no-show baz ölçümlerinin yapılması.
- **Gün 3–4:** Rezervasyon anı ve son 48 saat teyit mesajı şablonlarının oluşturulması.
- **Gün 5–7:** Plan tiplerine göre (Esnek/Katı) cümle setlerinin hazırlanması ve agent eğitimleri.
- **Gün 8–10:** Pilot uygulama ve örnek çağrı dinlemeleri ile koçluk sürecinin başlatılması.
- **Gün 11–14:** Kurtarma senaryolarının (tarih kaydırma) testi ve "Önce/Sonra" raporu ile SOP yayını.

Önceki/Sonraki KPI Takip Paneli (Şablon)

KPI	Önce	Sonra (Hedef)	Not
No-show oranı	TBD	TBD	Sezon etkisi not edilir
Son dakika iptal	TBD	TBD	Kurtarma oranı izlenir
Teyit başarı oranı	TBD	TBD	Mesaj/arama dönüşü

Yeniden tarihlendirme	TBD	TBD	İptal kurtarma performansı
-----------------------	-----	-----	----------------------------

Deliverables

3 Aşamalı Pre-Stay Timeline, Koşul Bazlı Mesaj Seti, İptal Kurtarma Script'i, PMS Kodlama Standartları.



“Haftalık no-show ve iptal trendlerini takip eden 1:1 formatlı rapor tasarımı.”

