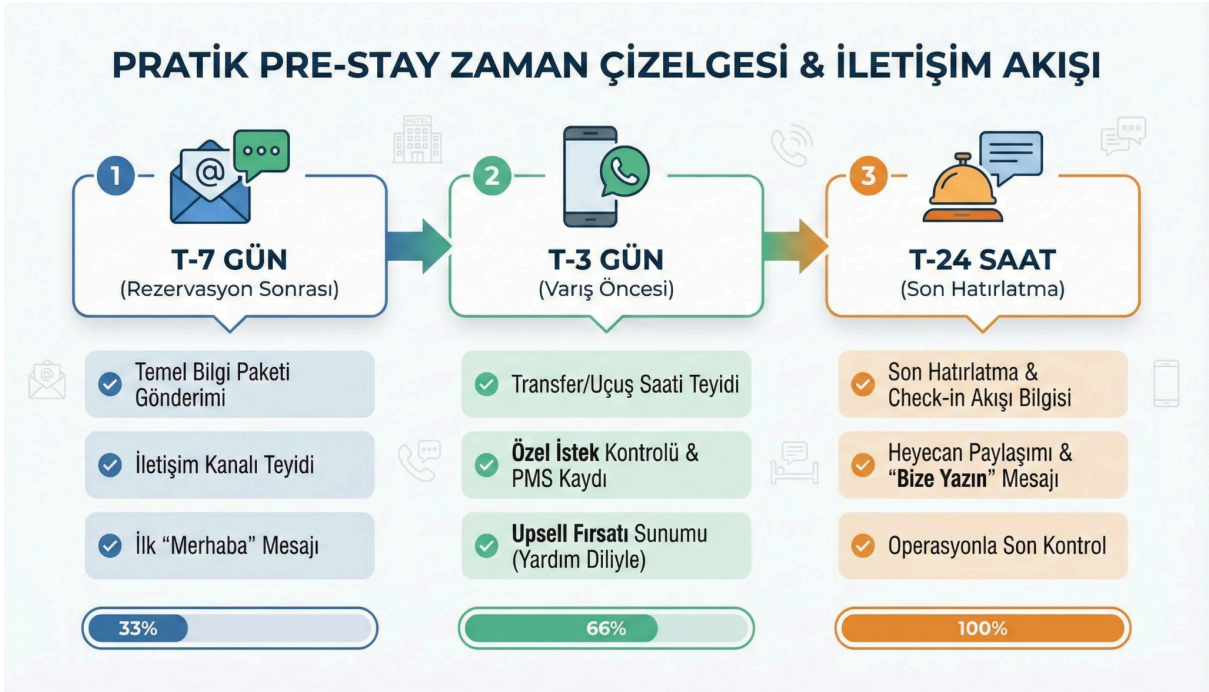


Pre-Stay Soru & Beklenti Yönetimi (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, konaklama öncesi dönemde misafirlerin transfer, check-in ve özel istek gibi sorularını standardize edilmiş bir akışla yönetmenizi sağlar. "Teyit + PMS Notu + Departman Paylaşımı" üçlü standardını kurarak, misafir beklentilerinin doğru yönetilmesini ve operasyonel aksaklıkların (overbooking, unutulmuş transfer vb.) minimize edilmesini hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon/CRM Yöneticisi, Çağrı Merkezi Temsilcileri ve Ön Büro (Front Office) Koordinatörleri.



"Rezervasyon anından otele girişe kadar olan zaman çizelgesinde kritik temas noktalarını gösteren akış diyagramı."

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Misafirle ilk temasta soru tipini (Bilgi, Kaygı veya Özel İstek) belirleyerek doğru hazır cevap setini seçin.
- Kayıt & Format:** Checklist üzerinden gerekli teyitleri (transfer, saat, alerji vb.) alın ve PMS üzerine önceden belirlenmiş formatta notu girin.
- Kapanış:** Konaklamadan 24 saat önce (T-24) hatırlatma mesajını gönderin ve misafire bir takip numarası/iletişim kanalı sunarak süreci standartlaştırın.

Audit Sheet: Operasyonel Checklist

Ölçüm & Önceliklendirme Listesi

- İletişim Tercih:** Misafirin tercih ettiği kanal (WhatsApp/E-posta) netleştirildi.
- Lojistik Teyidi:** Transfer ihtiyacı ve tahmini varış saati (ETA) kaydedildi.
- Esneklik Yönetimi:** Erken giriş (Early C-I) veya geç çıkış beklentileri gerçekçi bir dille yönetildi.
- Oda Tercih:** Manzara, konum ve yatak tipi (Twin/French) beklentileri PMS'e işlendi.
- Hassasiyetler:** Çocuk yatağı, alerji veya engelli erişimi gibi özel ihtiyaçlar departman sorumlularına iletili.
- Formatlı Not:** PMS notu standart şablonda girildi ve "Task Owner" bilgilendirildi.
- T-24 Hazırlığı:** Varıştan 24 saat önce atılacak karşılama/hatırlatma mesajı planlandı.

Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm Aksiyonu
Transfer Karmaşası	Varış saatinin yanlış not edilmesi	ETA teyit zorunluluğu ve merkezi takip
Oda Beklentisi Sapması	"Elimizden geleni yaparız" denmesi	Müsaitlik garantisi verilmeden "Not alındı" standardı
Alerji Bildirimi Unutulması	Notun mutfağa ulaşmaması	PMS üzerinde "Kritik Uyarı" bayrağı kullanımı

14 Günlük Uygulama Sprint Planı

- Gün 1–4:** Soru tipi kütüphanesi oluşturma ve transfer/check-in veri seti standartlarının belirlenmesi.
- Gün 5–7:** PMS üzerine girilecek notların formatlanması (Ör: [TRANSFER] [ALERJI] etiketleri) ve T-24 mesaj setinin hazırlanması.
- Gün 8–10:** Ekip içi role-play eğitimleri; özellikle "zorlu beklenti yönetimi" senaryoları üzerine çalışma.
- Gün 11–14:** Pilot uygulama başlatma, ilk verilerle KPI takibi ve gerekiyorsa şablon revizyonları.

Deliverables

Pre-stay Soru Tipi Tablosu, Transfer/Check-in Teyit Şablonları, PMS Notes Format Standardı, T-24 Akış Şeması.

PRE-STAY İLETİŞİM & BEKLENTİ YÖNETİMİ CHECKLIST

- ✓ Rezervasyon bilgisi doğrulandı (Tarih, Kişi, Oda)
- ✓ İletişim kanalı tercihi alındı (WhatsApp/E-posta)
- ✓ Transfer ihtiyacı ve varış saati teyit edildi
- ✓ Check-in/out ve erken giriş koşulları anlatıldı
- ✓ Ücretli/ücretsiz hizmetler netleştirildi
- ✓ Özel istekler alındı (Çocuk/Alerji/Erişilebilirlik)
- ✓ PMS Notes'a formatlı not girildi
- ✓ Departman owner bilgilendirildi
- ✓ T-24 saat hatırlatma planlandı
- ✓ Takip numarası/iletişim yolu paylaşıldı

Standart Uygula, Sürprizi Azalt, Memnuniyeti Artır.

“Operasyonel mükemmellik için temsilcinin her çağrıda kontrol etmesi gereken hızlı işlem kartı.”