

# Raporlama Takvimi & Toplantı Notu Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset, otel çağrı merkezi yönetimi için günlük, haftalık ve aylık raporlama döngüsünü tek bir takvimde standardize eder. Her toplantının "karar-aksiyon-takip" çıktısıyla somut bir değere dönüşmesini sağlayan tek sayfalık bir not şablonu sunarak, gereksiz veri karmaşasını (KPI Overload) engeller.

**Kim Kullanır?:** Call Center Lead/Supervisor, Rezervasyon Müdürü, Operasyon Yöneticisi ve GM/Owner.



“Huddle'dan strateji toplantısına uzanan yönetim döngüsü ve karar-aksiyon-takip akış şeması.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Frekans Belirleme:** Takvim şablonunda otelinizin konseptine (Resort/Şehir) ve sezon yoğunluğuna göre toplantı sıklıklarını seçin.
- KPI Sınırlandırma:** Her toplantı türü için (Günlük/Haftalık/Aylık) sadece o oturumda konuşulmasına izin verilen KPI setini işaretleyin.
- Disiplinli Takip:** Toplantı notunu tek sayfa formatında doldurun ve bir sonraki oturumu önceki aksiyonların kontrolüyle başlatın.

## Yönetim Ritmi: Toplantı ve KPI Matrisi

Toplantı Türü	Süre	Odak / İzinli KPI Seti	Temel Çıktı
Günlük (Huddle)	10-15 dk	Kuyruk, SLA, Bekleme, Terk, Bekleyen Mesajlar	Anlık Taktiksel Müdahale
Haftalık (Review)	45-60 dk	FCR, Şikayet Oranı, QA Skorları, Dönüşüm Oranı	Performans & Koçluk Odağı
Aylık (Strategy)	60-90 dk	Sezonluk Trendler, Kapasite/Forecast, Kanal Stratejisi	Süreç & Bütçe Planlama

## "Bir Sayfalık" Toplantı Notu Şablonu

Toplantı Künyesi: [Tür] | [Tarih] | [Katılımcılar]

1. **Kritik Sinyal:** Top 3 KPI içinde en dikkat çeken sapma nedir? (Ör: SLA'de %15 düşüş)

2. **Analiz:** Kök neden varsayımı nedir? (Ör: Beklenmedik kampanya trafiği)

3. **Karar:** Hangi aksiyon alınacak? (Ör: Vardiya planı revizyonu)

4. **Aksiyon Takip Çizelgesi:**

- **Aksiyon:** [Görev Adı] | **Sahibi:** [İsim] | **Vade:** [Tarih]
- **Aksiyon:** [Görev Adı] | **Sahibi:** [İsim] | **Vade:** [Tarih]

5. **Kapanış:** Takip KPI'ı nedir? Bir sonraki kontrol tarihi?

## Kontrol Listesi (Yönetişim Disiplini)

- Toplantı süresi önceden belirlenen hedefte tutuldu mu?.
- "İzinli KPI Listesi" dışına çıkılarak odak dağıtıldı mı?.
- Her aksiyonun net bir sahibi ve gerçekçi bir bitiş tarihi var mı?.
- Bir önceki toplantıda alınan kararların sonuçları kontrol edildi mi?.

## Görsel Notları & Deliverables

Raporlama Takvimi Görseli, Günlük/Haftalık/Aylık Örnek Tablo, Tek Sayfa Not Şablonu Kartı.