

Repeat Guest KPI & Loyalty Checklist'i — Benchmark Analizi (v1.0)

Asset Amaç: Bu checklist, repeat guest oranını PMS'den doğru şekilde ölçmek, ülke/segment/kanal kırılımında benchmark yapmak ve 30 günlük CRM aksiyon planı kurmak için hazırlanmıştır. Amaç, sadakati “program” seviyesinde değil KPI seviyesinde yönetmek ve repeat'i value-add tekliflerle kârlı biçimde artırmaktır.

Kim Kullanır?: GM/otel sahibi, CRM/pazarlama, revenue, call center ve satış sonrası destek ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- Eşleştirmeyi Doğrulayın:** PMS üzerindeki tekil misafir kayıtlarını (TC Kimlik/Pasaport No, e-posta, telefon) birleştirip son 12 aylık repeat guest oranını hesaplayın.
- Kırılımlı Analiz Yapın:** Ülke (iç pazar/yabancı pazar), segment ve kanal (OTA/Direct/Call Center) bazlı repeat benchmark tablosunu doldurun.
- CRM Sprint'ini Başlatın:** 30 günlük sadakat sprint'i kapsamında 3 otomatik tetikleyici ve 3 katma değerli (value-add) teklif testini devreye alıp sonuçları takip edin.

ÖLÇÜM & ÖNCELİKLENDİRME CHECKLIST'İ

- ☐ **Tekil Misafir Tanımı Netleşti mi?:** TC/Pasaport ID, e-posta ve telefon eşleştirmeleriyle mükerrer misafir kayıtları temizlendi.
- ☐ **Dönem Penceresi Sabitlendi mi?:** Ana ölçüm dönemi 12 ay olarak belirlendi (24 aylık kıyas opsiyonu eklendi).
- ☐ **Repeat Oran Formülü Oluşturuldu mu?:** Formül ($\frac{\$Repeat \setminus Guest \setminus Sayısı}{\setminus Toplam \setminus Misafir \setminus Sayısı}$) olarak standartlaştırıldı.
- ☐ **Ülke Kırılımı Çıkarıldı mı?:** İç pazar ve hedef dış pazarlar (Almanya, İngiltere, BDT vb.) bazında sadakat oranları ayrıştırıldı.
- ☐ **Segment Kırılımı Çıkarıldı mı?:** Resort/City ve Aile/Yetişkin konseptlerine göre tekrarlayan konaklama oranları hesaplandı.
- ☐ **Kanal Kırılımı Çıkarıldı mı?:** Sadık misafirlerin rezervasyon yaptığı kanallar (OTA, Direct Web, Call Center) haritalandırıldı.
- ☐ **LTV / Kârlılık Notu Eklendi mi?:** Repeat misafirlerin Yaşam Boyu Değeri (LTV) ve net kârlılık katkısı raporlara yansıtıldı.
- ☐ **30 Günlük CRM Sprint Planı Hazırlandı mı?:** İletişim takvimi, tetikleyici senaryoları ve teklif paketleri sabitlendi.

PROBLEM → KÖK NEDEN → ÇÖZÜM TABLOSU

Problem	Kök Neden	Çözüm

Repeat düşük (iç pazar)	Zayıf tetikleyici/teklif	Özel gün + value-add paket
Repeat düşük (yabancı pazar)	Erken planlama uyumsuz	EB pencere + dil uyumu
OTA repeat var, direct yok	Direct avantaj yok	Direct benefit + kayıt teşviki
Şikâyet sonrası kayıp	Süreç zayıf	Satış sonrası destek + toparlama akışı

30 GÜNLÜK SPRINT PLANI (GÜN 1–30)

- **Gün 1–3 (PMS Eşleştirme & Tablo):** PMS verilerini birleştirerek tekil misafir profil temizliği yapın ve repeat oranlarını hesaplayıp tabloya işleyin.
- **Gün 4–7 (Teklif Tasarımı):** En düşük sadakat gösteren pazar/segmenti belirleyin ve fiyat indirimi yerine value-add (ücretsiz transfer, odaya ikram, spa indirimi) teklifleri tasarlayın.
- **Gün 8–14 (Post-Stay & Tetikleyiciler):** Konaklama sonrası teşekkür/değerlendirme e-postaları ile 90. gün erken rezervasyon hatırlatma tetikleyicilerini kurgulayın.
- **Gün 15–21 (Call Center & Paket Testi):** Geçmişte konaklayan misafirler için çağrı merkezine özel satış script'leri verin ve doğrudan rezervasyon avantaj paketlerini test edin.
- **Gün 22–30 (Ölçüm & Kayıt Büyütme):** Öncesi/sonrası repeat rezervasyon sinyallerini inceleyin ve CRM veri tabanına yeni kayıt kazandırma performansını raporlayın.

ÖNCESİ / SONRASI KPI TABLOSU (ŞABLON)

KPI	Önce	Sonra	Not
Repeat Rate (Toplam)	TBD	TBD	12 ay pencere
Repeat (İç Pazar)	TBD	TBD	Tatil tetikleyicileri
Repeat (Yabancı)	TBD	TBD	EB uyumu

Direct'e Geçiş Payı	TBD	TBD	Benefit etkisi
---------------------	-----	-----	----------------

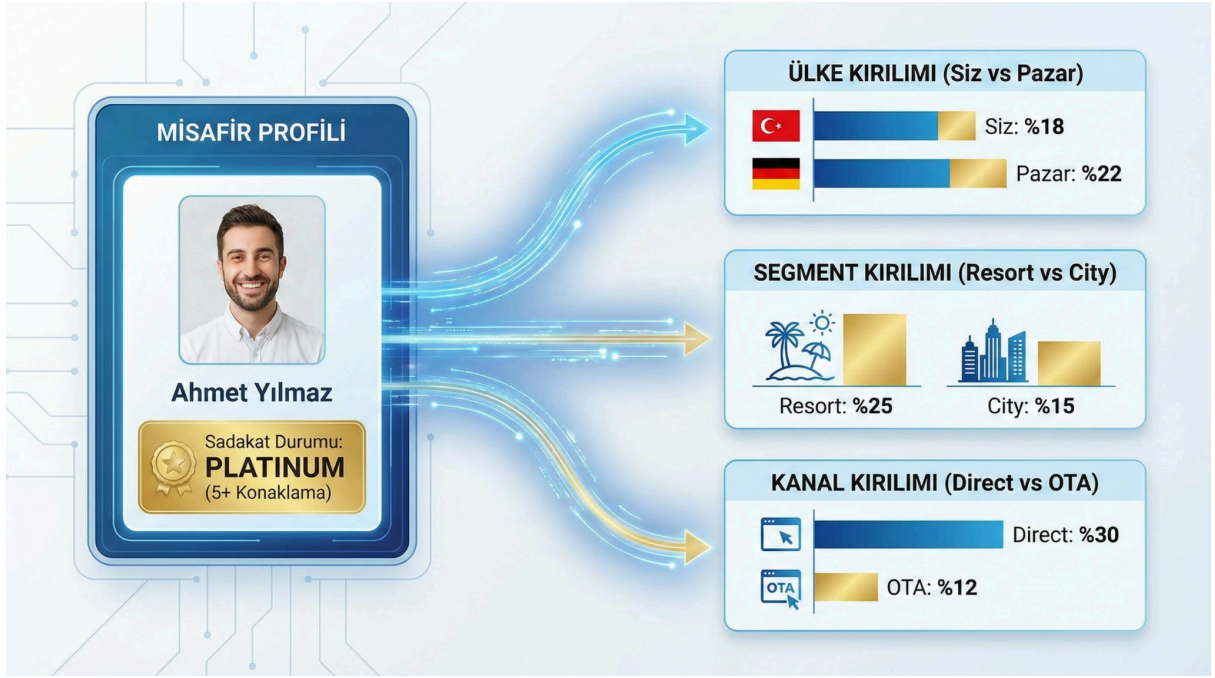
DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x Repeat Guest KPI Sözlüğü & Ölçüm Kurgusu Kılavuzu
- 1x Ülke, Segment ve Kanal Bazlı Sadakat Benchmark Tablosu
- 1x 30 Günlük CRM Sadakat & İletişim Sprint Planı
- 1x Tek Sayfalık Yönetim Özet & İyileştirme Raporu



[Table] — 1920×1080 — repeat-guest-benchmark-table-01.webp — “repeat benchmark tablosu, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, Ülke, Segment ve Kanal Bazlı Repeat Guest Benchmark Tablosu. İç pazar, dış pazar, aile/yetişkin segmentleri ve OTA vs Direct kanallarının tekrarlayan konaklama oranlarını gösteren detaylı analiz paneli.



[Chart] — 1200×1200 — country-segment-repeat-chart-02.webp —
“ülke/segment repeat grafiği, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Ülke ve Segment Bazlı Sadakat Oranı Grafiği.
Tesisin sadık misafir oranlarını ana kaynak pazarlara (Almanya, İngiltere, İç
Pazar vb.) göre kıyaslayan görsel grafik arayüzü.



[Plan Card] — 1200×1200 — 30day-loyalty-sprint-card-03.webp — “sadakat sprint planı kartı, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, 30 Günlük CRM Sadakat Sprint Planı Kartı. Otomatik CRM tetikleyicilerini, konaklama sonrası iletişim adımlarını ve Direct kanal avantaj paketlerini adım adım gösteren performans takip kartı.