

Resepsiyon ve Satış KPI Listesi PDF'i — Veri Analizi & Raporlama (v1.0)

Asset Amaç: Bu PDF, resepsiyon ve satış/revenue ekipleri için çekirdek KPI setini (5–7 KPI) hazır şekilde sunar ve iki panel yaklaşımını standardize eder. Resepsiyon tarafında operasyon kalitesini; satış tarafında gelir, hedef–gerçekleşen ve forecast sapmasını somutlaştırır. Performans görüşmelerini “subjektif” değil “veriye dayalı” hale getirir.

Kim Kullanır?: Ön Büro Müdürü, Satış / Revenue Lideri, Genel Müdür (GM) ile Paneli Kuran Analitik / Ajans Ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- KPI Setini Seçin:** Otelinizin rol dağılımına uygun çekirdek 5–7 metriği kilitleyin.
- Çift Paneli Kurun:** Looker Studio veya BI aracınızda Resepsiyon (Operasyon) ve Satış (Gelir) panellerini ayrı ayrı yapılandırın.
- Ritim Oluşturun:** Günlük ve haftalık inceleme takvimini belirleyip tüm performans görüşmelerini canlı paneller üzerinden yürütün.

MINİ REHBER İÇERİĞİ (5 BÖLÜM)

1. RESEPSİYON KPI SETİ (OPERASYON KALİTESİ)

- Check-in / Check-out Süresi:** Misafir başına düşen ortalama işlem süresi (Hedef: < 3 dakika).
- Upsell Başarı Oranı & Geliri:** Ön büro ekibinin check-in anında gerçekleştirdiği oda upgrade ve ekstra hizmet satışı tutarı.
- Veri Kalite Skoru (GIGO Filtresi):** Eksik veya hatalı girilen misafir profili, e-posta ve iletişim bilgisi oranı (Hedef: <%2 hata).
- No-Show & Son Dakika İptal Oranı:** Rezervasyonu olduğu halde gelmeyen veya zamanında iptal edilmeyen oda oranı.
- Şikâyet Çözüm Hızı (First-Contact Resolution):** Ön büroya iletilen misafir taleplerinin ilk temasta çözülme yüzdesi.

2. SATIŞ & REVENUE KPI SETİ (GELİR & HEDEF)

- RevPAR & ADR Sapması:** Satılabilir oda başı gelir (RevPAR) ve ortalama günlük oda fiyatı (ADR) hedeflerinin tutma oranı.
- Kanal Bazlı Gelir Dağılımı (Direct vs. OTA):** Doğrudan web/çağrı merkezi satışları ile acente/OTA gelirlerinin oranı.
- Forecast Sapma Yüzdesi (\$\Delta\$ Forecast):** Ay başında öngörülen doluluk ve gelir tahmini ile gerçekleşen arasındaki fark.
- Pazar Segmenti Gelir Tutarlılığı:** MICE, B2B, Aile ve VIP segmentlerinden elde edilen gelirin bütçe hedefine oranı.
- Net Müşteri Kazanım Maliyeti (CAC / Commision Ratio):** Satış kanallarına ödenen komisyonların toplam gelir içindeki payı.

3. HEDEF–GERÇEKLEŞEN STANDARDI (\$\Delta\$ MANTIĞI)

+-----+

STANDARD DARIŞ / PERFORMANS FORMÜLÜ

+-----+	
Δ Sapma = Realize Edilen Değer - Hedeflenen Bütçe Değeri	
[Yeşil / Hedef Üstü] : $\Delta \geq \%0$ (Bütçe yakalandı veya aşıldı)	
[Sarı / Uyarı Bölgesi] : $-\%5 \leq \Delta < \%0$ (Risk var, takibe alınmalı)	
[Kırmızı / Kritik] : $\Delta < -\%5$ (Acil aksiyon gerektirir, kriz toplantısı)	
+-----+	
Kural: Panellerde ham rakamlar yerine doğrudan renk kodlu Δ (Delta) değişim yüzdesi öne çıkarılır.	

4. GÜNLÜK & HAFTALIK RİTİM TIMELINE'I

- ☀️ **Günlük Ritim (10 Dk - Ön Büro Stand-up):**
 - Dünün Check-in süresi, veri kalitesi, gerçekleşen upsell tutarı ve no-show sayıları incelenir.
 - Amaç: Operasyonel darboğazları anında çözmek.
- 📈 **Haftalık Ritim (45 Dk - Satış & Revenue Review):**
 - Haftalık RevPAR, kanal dağılımı, forecast sapması ve bütçe Δ değerleri analiz edilir.
 - Amaç: Önümüzdeki 30–60 günlük fiyatlama ve kanal stratejisini revize etmek.
- 📅 **Aylık Ritim (60 Dk - GM & Yönetim Görüşmesi):**
 - Resepsiyon ve Satış panellerinin toplu çıktısı üzerinden performans primleri ve bölüm bütçeleri kararlaştırılır.

5. PERFORMANS GÖRÜŞMESİ SORU SETİ

- Operasyon İçin:** "Bu hafta veri kalitesindeki %3'lük düşüş hangi vardiyadan kaynaklandı ve sistem giriş kuralı nasıl sıkılaştırılacak?"
- Satış İçin:** "Direct kanal payımız hedefin %4 altında kaldı; OTA komisyon yükünü hafifletmek için hangi paket Secondary CTA'ya çekilecek?"
- Revenue İçin:** "Forecast sapmamız bu hafta neden %8 kırmızı bölgeye geçti? Fiyatlandırma bariyerinde nerede hata yapıldı?"

10 MADDELİK HIZLI KAZANIM (QUICK WINS)

- KPI Sayısını 7 ile Sınırla:** Odak kaybını önlemek için her panelde en fazla 7 metrik gösterin.
- Resepsiyon Panelini Günlük Yap:** Operasyonel verileri her sabah saat 08:30'da otomatik güncelleyin.
- Satış Panelini Haftalık Yap:** Gelir ve forecast verilerini haftalık periyotlarla değerlendirin.
- Hedef–Gerçekleşen Farkını İlk Ekranı Koy:** Ana ekranda bütçe sapmasını (Δ) renkli kart olarak gösterin.
- No-Show'u Ortak KPI Yap:** Hem resepsiyon hem satış ekibinin paneline no-show oranını sabitleyin.
- Kanal Bazlı Geliri Satış Panelinde Sabitle:** Direct vs. OTA oranını canlı olarak izleyin.

7. **Forecast Sapmasını Haftalık Review'e Bağla:** Tahminleme hatalarını her pazartesi analiz edin.
8. **Hatalı Rezervasyon Kaynağını İşaretle:** PMS'te kaynağı belirsiz giren verileri panellerde kırmızı ile vurgulayın.
9. **Aksiyon Kutusu Ekle:** Panelin altına "*Sorumlu + Aksiyon + Teslim Tarihi*" alanı koyun.
10. **Aylık Performans Görüşmesini Panelle Aç:** Toplantıları kişisel yorumlarla değil, canlı Looker verileriyle başlatın.

3 SIK HATA VE ÇÖZÜMÜ

OPERASYONEL VE ANALİTİK TUZAKLAR	
HATA 1: Her Ekibe Aynı Paneli Sunmak	
ÇÖZÜM: Ön Büro için operasyonel kalite paneli, Satış için ise gelir odaklı iki ayrı panel kurun.	
HATA 2: Aşırı Veri Yükleme (Data Overload)	
ÇÖZÜM: Ekranı onlarca grafikte doldurmayın; kilit 5–7 KPI dışındaki detayları alt sayfalara gizleyin.	
HATA 3: Takip Ritminin Olmaması	
ÇÖZÜM: Paneli sadece kurulup bırakılan bir süs olmaktan çıkarıp günlük ve haftalık rutinlere bağlayın.	

NEXT STEP & AKSİYON PLANI

KPI Listesini İndir → İki Paneli Kur → 2 Hafta Pilot Uygula → Geribildirimle İyileştir

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x Resepsiyon & Satış KPI Standart Rehberi (PDF / Digital Guide)
- 1x Looker Studio Çift Panel Mimari Şablonu
- 1x \$Delta\$ (Delta) Sapma ve Forecast Takip Matrisi
- 1x Haftalık Performans Görüşmesi Soru Kütüphanesi

Resepsiyon & Satış: Günlük/Haftalık KPI Checklist'i

Resepsiyon (Günlük)

- ✓ Check-in Süresi Sapması
- ✓ Hatalı Rezervasyon Sayısı
- ✓ No-Show Adedi
- ✓ Vardiya Yoğunluk Kontrolü

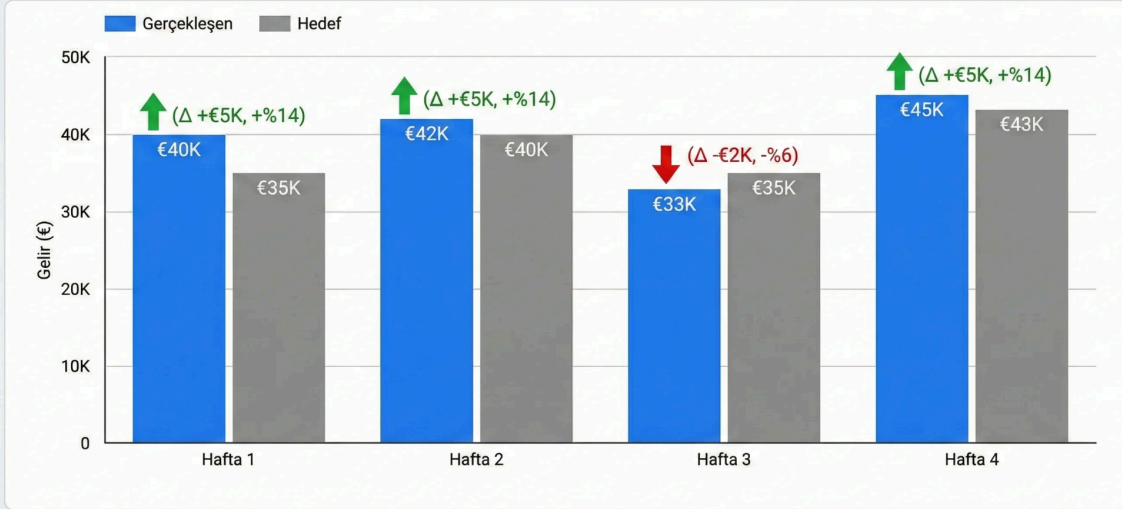
Satış (Haftalık)

- ✓ Kanal Bazlı Gelir (Hedef Sapma)
- ✓ OTA vs Direct Payı
- ✓ Forecast Sapması (Δ)
- ✓ Kampanya Sonuçları

Performans Görüşmelerini Veriyle Yönetin!

[Checklist Card] — “KPI listesi kontrol kartı, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, KPI Listesi Kontrol Kartı. Koyu tema üzerinde Resepsiyon (check-in süresi, veri kalitesi, upsell) ve Satış (RevPAR, forecast sapması, direct/OTA oranı) kilit metriklerinin onay kutucukları, 5–7 KPI kilit kuralı



- Sapma Analizi: Hedeften Sapma Trendini İzleyin

[Diagram] — “Hedef–gerçekleşen grafiği, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, Hedef–Gerçekleşen Delta (\$\Delta\$) Grafiği Görseli. Bütçelenen gelir ile gerçekleşen rakamlar arasındaki sapmayı renkli alanlarla (yeşil/sarı/kırmızı) gösteren, haftalık forecast trend çizgileri ve kanal bazlı kırılımları barındıran Looker Studio stilinde analitik panel şeması.

Ekip Performans Paneli Çıktıları & Güven Unsurları

Stratejik Kazanımlar



Rol Bazlı Özelleştirilmiş Paneller
(Resepsiyon/Satış)



Hedef Sapması Erken Tespiti
(Haftalık/Günlük)



Veriye Dayalı Adil Performans
Görüşmeleri



[Proof Card] — “Performans görüşmesi çıktıları, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Veriye Dayalı Performans Görüşmesi Çıktı Kartı. Tablet ekranında açık Looker Studio paneli önünde, haftalık aksiyon kararlarını, veri kalitesi skorunu, sorumlu atanmış görev kutucuklarını ve GM onay imzasını gösteren şık mockup görseli.