

Rezervasyon & Revenue Ortak KPI & Toplantı Checklist'ini İndir — PMS & OTA Yönetimi (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, rezervasyon ve revenue birimlerini 30 gün içinde tam uyumlu hale getirmek için ortak bir dil (KPI), ritim (toplantı) ve yetki (karar hakları) çerçevesi sunar. Fiyat stratejilerinin sahada doğru uygulanmasını, overbooking ve upgrade süreçlerinin çatışmasız yönetilmesini ve upsell fırsatlarının kurumsal bir standartta sunulmasını sağlar.

Kim Kullanır?: Revenue Manager, Rezervasyon Lideri ve Ön Büro Müdürü (Genel Müdür sponsorluğunda).

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- KPI Hizalama:** 6–8 adet ortak metrik belirleyin, her birine bir "sahip" ve "aksiyon" atayın.
- Ritim Kurma:** Haftalık 20 dakikalık, ayakta yapılan standart gündemli toplantıları başlatın.
- Yetkilendirme:** Karar haklarını (Upgrade/Overbooking) yazılı bir protokole bağlayın ve 14 günlük sprint ile hayata geçirin.

[] Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] **Ortak KPI Seti:** Rezervasyon ve Revenue ekiplerinin başarısını ölçen ortak 6-8 metrik seçildi mi?
- [] **Sorumluluk Matrisi:** Her KPI için bir sorumlu ve haftalık raporlama rotası tanımlı mı?
- [] **Oyun Planı:** Sahadaki ekibin her sabah bakacağı "Haftanın Oyun Planı" şablonu yayınlandı mı?
- [] **Yetki Limitleri:** Hangi dolulukta ne kadar overbooking yapılacağı ve upgrade yetki sınırı yazılı mı?
- [] **Kök Neden Analizi:** Yanlış fiyat veya hatalı oda blokajları için özel "Neden Kodları" sisteme girildi mi?
- [] **Upsell Standartı:** Check-in ve rezervasyon sırasında sunulacak 3 temel upsell paketi ve hedefi belli mi?
- [] **Savunma Script'i:** Rezervasyon ekibi için misafirden gelecek itirazlara karşı "3 itiraz + 3 cevap" hazır mı?

14 Günlük Sprint Planı (Gün 1–14)

Gün	Odak Noktası	Çıktı / Aksiyon

G1-2	Hizalama	Ortak KPI seti seçimi ve tek dashboard paylaşımı.
G3-4	Strateji	Haftalık oyun planı şablonu ve alt sınır fiyat esneme kuralları.
G5-7	Yetki	Oda tipi öncelik listesi (Sat/Tut/Kapat) ve Overbooking/Upgrade limitleri.
G8-9	Satış Gücü	3 adet Upsell paketi tasarımı ve "3 itiraz + 3 cevap" script'i.
G10	Ritim	1. Haftalık Toplantı (20 dk): KPI ve sapma analizi.
G11-12	Analiz	Hatalı işlem kök neden analizi ve kanal karması revizyonu.
G13-14	Süreklilik	Eğitim mini oturumu (30 dk) ve 30 günlük trend kontrolü.

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Başlangıç (Önce)	Hedef (Sonra)	Gerçekleşen
Upsell Geliri	_____	_____	_____
Upgrade Verimliliği	_____	_____	_____
Fiyat Hata Oranı	_____	_____	_____
Ort. Yanıt Süresi	_____	_____	_____

Deliverables

- **Deliverables:** Ortak KPI & Sahiplik Tablosu, Haftanın Oyun Planı (1 Sayfa), Karar Hakları (RACI) Dokümanı, Haftalık Toplantı Gündem Akışı, Upsell Script Bankası.

Hizalama İlerlemesi: %60 Tamamlandı

30 Günlük Rezervasyon & Hizalama Kontrol Listesi

Adım Adım İş Birliği ve Uyum Planı

- Ortak KPI Setini Sabitle 
 Tamamlandı
- Haftalık Oyun Planı Şablonunu Oluştur 
 Tamamlandı
- Karar Haklarını Yazılı Hale Getir 
 Tamamlandı
- Haftalık 20 Dk. Toplantıyı Başlat 
 Beklemede
- İtiraz/Cevap Script'ini Hazırla 
 Beklemede

 DGTLFACE  dgtlface.com

"30 günlük alignment (hizalama) sürecini özetleyen operasyonel checklist kartı."



"Rezervasyon ve Revenue departmanlarının ortak başarı skor kartı görseli."