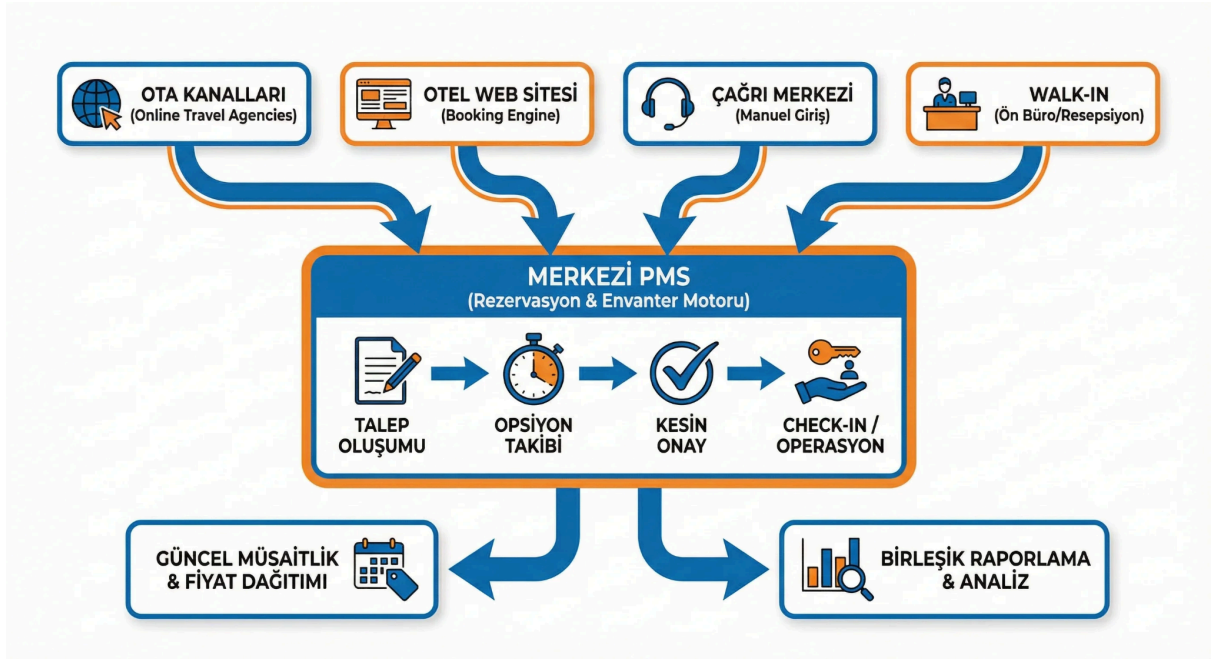


# Rezervasyon Süreci Temel Adımlar Checklist'i

## (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; OTA, Web, Çağrı Merkezi ve Walk-in kaynaklı tüm rezervasyonları tek bir PMS (Otel Yönetim Sistemi) akışında standardize eder. Amacı; mükerrer kayıt, yanlış statü ve oda çakışması gibi kronik hataları "minimum veri seti" ve "günlük anormallik kontrolleri" ile sıfıra indirmektir.

**Kim Kullanır?:** Ön büro, rezervasyon ekipleri, gelir yönetimi (Revenue) ve çağrı merkezi birimleri.



## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Standardizasyon:** İlk gün PMS üzerindeki statü sözlüğünü netleştirin ve zorunlu veri alanlarını (kaynak, kanal, iletişim vb.) tanımlayın.
- Kontrol Rutini:** 2-7. günler arasında kanal bazlı giriş kurallarını uygulayın; opsiyon sürelerini ve çakışma alarmlarını aktif edin.
- Optimizasyon:** 8-14. günlerde KPI takibini başlatın, hatalı kayıt oranlarını analiz ederek ekibe özel eğitim/denetim rutini kurun.

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- ☐ **Zorunlu Alanlar:** PMS'te "Kaynak (Source)" ve "Kanal (Channel)" alanları boş bırakılamaz şekilde ayarlandı mı?
- ☐ **Statü Tanımları:** Talep, Opsiyon, Onay, Check-in ve No-Show tanımları tüm ekip için yazılı hale getirildi mi?
- ☐ **SLA & Opsiyon:** Opsiyonlu rezervasyonların otomatik düşme süreleri sistemde tanımlı mı?

- [ ] **Mapping Kontrolü:** Kanal yöneticisi (Channel Manager) ile PMS arasındaki fiyat kodu ve oda tipi eşleşmeleri hatasız mı?
- [ ] **Mükerrerlik:** Aynı isim veya tarih için sistem "çift kayıt" uyarısı veriyor mu?
- [ ] **Anormallik Raporu:** Gün içi çakışma veya hatalı statü değişimlerini gösteren rapor aktif mi?
- [ ] **Giriş Formu:** Çağrı merkezi ve ön büro için "minimum veri seti" içeren rezervasyon formu hazır mı?

## Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

| Problem                    | Kök Neden                                         | Çözüm                                                     |
|----------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Hatalı Gelir Raporu</b> | Rezervasyon kaynağının (Source) yanlış girilmesi. | Kaynak alanını PMS üzerinde "Zorunlu Alan" yap.           |
| <b>Overbooking Riski</b>   | Opsiyonu dolan odaların manuel takibi.            | Otomatik opsiyon düşürme (SLA) kuralını devreye al.       |
| <b>Misafir Mağduriyeti</b> | Mükerrer veya eksik veri girişi.                  | Rezervasyon kartı için "Minimum Veri Checklist'i" uygula. |

## 14 Günlük Rezervasyon Sprint Planı

| Gün            | Odak           | Aksiyon                                                                             |
|----------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>G 1-3</b>   | <b>Altyapı</b> | Statü sözlüğünü yaz, zorunlu alanları (Source/Channel) PMS'te kilitle.              |
| <b>G 4-7</b>   | <b>Süreç</b>   | Opsiyon SLA kontrolü, oda tipi mapping ve günlük çakışma raporunu aktif et.         |
| <b>G 8-11</b>  | <b>Eğitim</b>  | KPI baseline ölçümlerini al, ön büro ve çağrı merkezi için script eğitimlerini ver. |
| <b>G 12-14</b> | <b>Denetim</b> | Gün sonu anormallik kontrol rutinini başlat ve yönetim özetini hazırla.             |

## Öncesi / Sonrası KPI Takip Tablosu

| Metrik                        | Önce (Hatalı/Eksik) | Sonra (Hedef) | İyileşme |
|-------------------------------|---------------------|---------------|----------|
| Eksik Kaynak Girişi           | % ____              | %0            | % ____   |
| Mükerrer Kayıt Sayısı         | ____ adet           | < 1 adet      | % ____   |
| Ort. Rezervasyon Giriş Süresi | ____ dk             | ____ dk       | % ____   |

### Deliverables

- Rezervasyon Akış Dokümanı, Statü Sözlüğü, Minimum Veri Checklist'i, Günlük Anormallik Rapor Seti.

