

Waitlist Süreci Kurulum & Operasyon Checklist'ini İndir — Rezervasyon Yönetimi (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, waitlist (bekleme listesi) sürecini PMS akışına entegre ederek; giriş kriterleri, öncelik kuralları ve SLA (Hizmet Seviyesi Taahhüdü) bazlı bir teklif mekanizması kurar. İptal veya tarih değişikliği nedeniyle boşalan odaların, sistemde bekleyen "hazır alıcılara" saniyeler içinde sunulmasını sağlayarak gelir kaybını minimize etmeyi hedefler.

Kim Kullanır?: Rezervasyon lideri, Revenue Manager ve kanal yönetimi ile ön büro sorumluları.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sistem Kurulumu:** PMS üzerinde waitlist alan setini (alternatif tarih, öncelik puanı vb.) aktif hale getirin ve kriterleri yazılı hale getirin.
- Standardizasyon:** Teklif penceresini (örn: 2-6 saat arası geçerlilik) ve iletişim şablonlarını (WP/SMS/E-posta) hazırlayın.
- Sprint Uygulaması:** 14 günlük sprint planı ile süreci sahada test edin, dönüşüm hızını ölçerek kuralları optimize edin.

[] Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] **Giriş Kriterleri:** Waitlist'e misafir alma kriterleri (min. 3 madde) net olarak yazıldı mı?
- [] **Öncelik Algoritması:** Segment, tarih esnekliği ve oda tipine göre puanlama (1-5) tanımlandı mı?
- [] **Zaman Yönetimi:** Teklif penceresi (geçerlilik süresi) sabitlendi mi (Örn: 4 saat)?
- [] **Hız (SLA):** İptal gerçekleştiği an waitlist'e teklif çıkma süresi (Hedef: 15 dk) belirlendi mi?
- [] **Veri Seti:** PMS'te "Alternatif Tarih" ve "Son Temas" alanları aktif mi?
- [] **İletişim:** 3 ana kanal için (WhatsApp, SMS, E-posta) "Odanız Hazır" şablonları hazırlandı mı?
- [] **Raporlama:** Haftalık dönüşüm ve hız raporu ritmi takvime işlendi mi?

14 Günlük Sprint Planı (Gün 1–14)

Gün	Odak Noktası	Çıktı / Aksiyon
G1-2	Sistem & Kriter	PMS alan setinin aktivasyonu ve öncelik puanlama (1-5) kurgusu.
G3-4	SLA & İletişim	İptal sonrası 15 dk içinde teklif SLA'sı ve 3 kanal şablon seti.

G5-7	Pilot & Kontrol	1 oda tipinde pilot uygulama, günlük kontrol ve ilk KPI snapshot.
G8-10	İnce Ayar	Öncelik kuralı optimizasyonu ve iptal senaryosu simülasyon testi.
G11-12	Handover	Ön Büro/HK operasyon kuralları ve haftalık rapor formatı.
G13-14	Eğitim & Onay	Ekip eğitimi (30 dk) ve 30 günlük sürdürülebilir plan onayı.

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Bekleme Listesi (Eski)	Waitlist Sistemi (Yeni)	Hedef
İptal Sonrası Dolma Hızı	Manuel / Yavaş	Otomatik / < 30 dk	< 15 dk
Dönüşüm Oranı	Takipsiz	Ölçülebilir	> %20
Kayıp Gelir Kurtarma	Düşük	Yüksek	+%5 Net Kar

Deliverables & Media Notları

- **Deliverables:** Waitlist Status Sözlüğü, Öncelik Kuralları Dokümanı, SLA & Teklif Penceresi Rehberi, 3 Kanal İletişim Şablonu, Haftalık Rapor Formu.



"İptal tetikleyicisi sonrası waitlist üzerinde bekleyen misafire otomatik teklif akış diyagramı."

7 Adımda Waitlist Kurulumu & Operasyonu

1.  **Giriş kriterlerini yaz** (Kimler alınır?)
2.  **Öncelik kurallarını belirle** (Segment/Tarih/Oda)
3.  **PMS waitlist alanlarını kur** (Minimum set)
4.  **Teklif penceresini sabitle** (2-6 saat)
5.  **İptal tetikleyiciinde SLA koy** (15 dk içinde teklif)
6.  **Günlük kontrol rutini** (Bekleyen talepler)
7.  **Haftalık raporlama** (Dönüşüm + Boş Gece)

"Waitlist yönetimi için 7 temel kurulum adımı ve SLA standartlarını içeren özet kartı."