

Yeni Otel/Marka Onboarding Checklist & Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; yeni bir otel veya markayı çağrı merkezine devreye alırken discovery (keşif), dokümantasyon, script/FAQ, pilot ve canlıya geçiş (go-live) adımlarını standartlaştırmak için tasarlanmıştır. Operasyonun ilk haftalarında sıkça rastlanan yanlış rezervasyon ve bilgi kirliliği riskini azaltarak 30/60/90 günlük profesyonel iyileştirme döngüsünü kurmanızı sağlar.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Yöneticileri, Rezervasyon Liderleri, Otel Ön Büro Müdürleri, Ajans/PM'ler ve QA/Eğitim Sorumluları.



“Tüm onboarding maddelerini içeren 1:1 formatlı tek sayfa checklist tasarımı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Discovery & Checklist:** İlk toplantıda checklist üzerindeki maddeleri işaretleyin; henüz tamamlanmamış veya eksik olan kalemleri "kırmızı" olarak etiketleyin.

- Aksiyon Belirleme:** Görsel tablolardaki "Problem → Kök Neden → Çözüm" eşleşmelerinden oteliniz için en kritik 10 maddeyi seçip sprint planına dahil edin.
- 14 Günlük Sprint:** Belirlenen 14 günlük takvimi uygulayarak pilotu yürütün; 7. ve 14. günlerde KPI tablosu üzerinden başarı kriterlerini denetleyin.

Onboarding Sprint Planı (14 Günlük Akış)

Gün	Odak Noktası	Temel Çıktı
G1-G3	Altyapı & Erişim	Owner ataması, PMS/OTA erişimleri, Fiyat ve Politika dokümanlarının tek kaynakta toplanması.
G4-G6	İçerik & Dil	TR-EN-DE-RU script ve FAQ v1.0 hazırlığı; yazılı mesaj şablonlarının (OTA/DM/E-posta) ton uyumuyla oluşturulması.
G7-G10	Pilot & Düzeltme	Pilot başlangıcı, ilk raporlama (Top sorular), PMS kayıt hatalarının düzeltilmesi ve QA skor kartının oluşturulması.
G11-G14	Go-Live & Takip	Soft launch kapsam genişletme, ekip eğitim özeti ve 30/60/90 günlük rapor ritminin yayını.

Operasyonel İyileştirme Matrisi

Problem → Kök Neden → Çözüm (Özet)

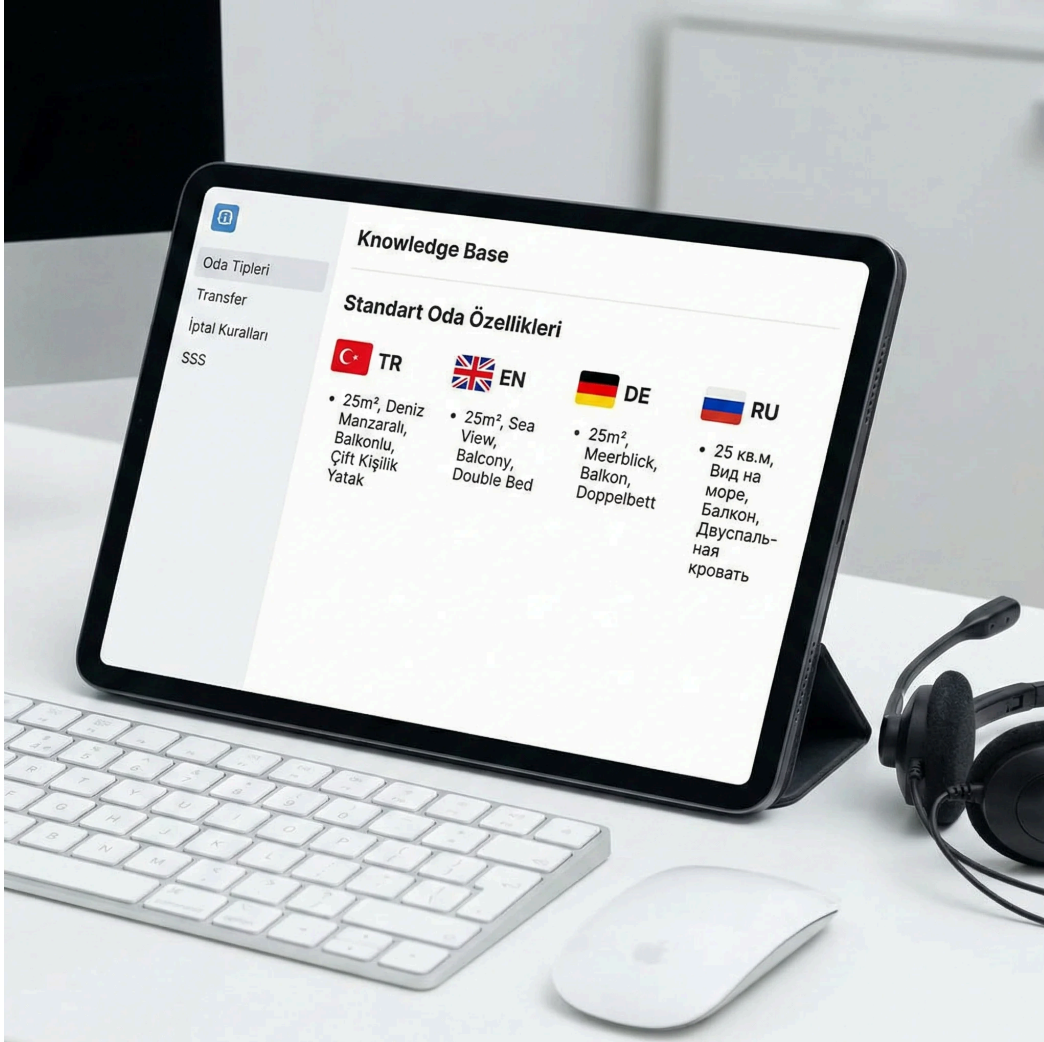
- Yanlış Fiyat/Koşul:** Farklı doküman versiyonlarından kaynaklanır; çözüm "Tek Kaynak Doküman + Sürüm Takibi"dir.
- Script Tutarsızlığı:** 4 dilde ton uyumu olmamasından kaynaklanır; çözüm "Script v1.0 + QA Kontrolü"dür.
- PMS Kayıt Hatası:** Alan standardı olmamasından kaynaklanır; "Ülke/Dil/Kanal" alanları zorunlu tutulmalıdır.

Öncesi/Sonrası KPI Hedefleri (14 Gün)

- Yanlış Rezervasyon/Çift Kayıt:** Hedeflenen aksiyon sonrası "Düşüş".
- İlk Yanıt Süresi:** Operasyonel entegrasyon sonrası "İyileşme".
- QA Skoru:** Eğitim ve script desteği ile "Artış".

Deliverables

Tek Kaynak Doküman (Fiyat/Politika/Konsept), 4 Dilli Script & FAQ Seti, Yazılı Mesaj Şablonları, Pilot Raporu, 30/60/90 Takip Planı.



“Discovery'den Go-live'a kadar olan 16:9 formatlı onboarding akış diyagramı.”



“İlk 90 günlük raporlama ve iyileştirme ritmini gösteren 4:3 tablo görseli.”