

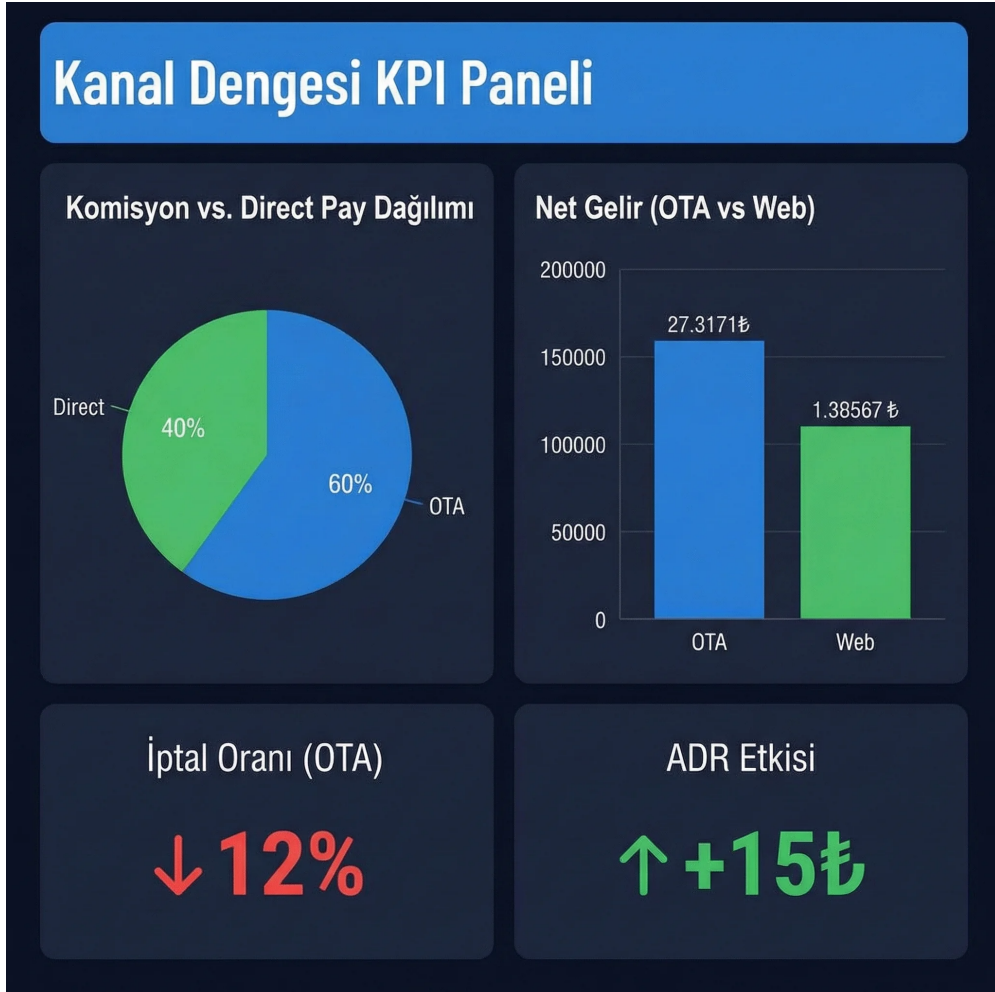
OTA Yönetimi Başlangıç Kontrol Listesi (v1.0)

Asset Amacı: Bu rehber, OTA (Online Seyahat Acentesi) yönetimine yeni başlayan otellerin ilk 14 günde kritik "hijyen" adımlarını tamamlamasını sağlar. İçerik standardizasyonu, envanter doğruluğu ve misafir yorum rutini oluşturarak OTA-Web-Call Center dengesini ölçülebilir bir satış hunisine dönüştürür.

Kim Kullanır?: Satış-Pazarlama ve Revenue yöneticileri, ön büro ekipleri ve kanal yöneticileri (Channel Managers).

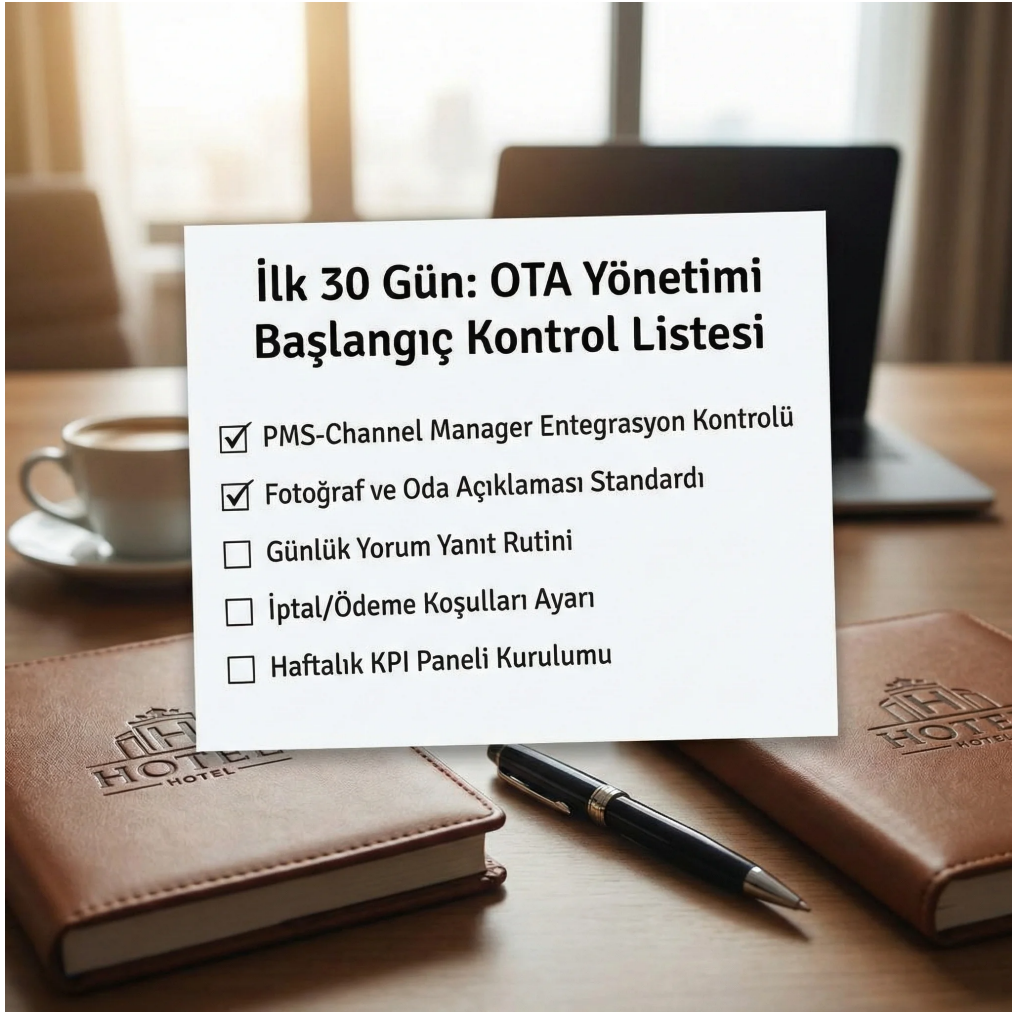
Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Doğrulama (Gün 1):** Mevcut kanal kurulumlarını ve PMS-OTA veri senkronizasyonunu kontrol ederek başlayın.
- Rutin Kurulumu (Gün 2-7):** İçerik standartlarını belirleyin ve günlük 15 dakikalık yorum yanıtlama disiplinini başlatın.
- Performans Takibi (Gün 8-14):** KPI panelini devreye alın, "Web Direct" değer paketlerini yayınlarak haftalık raporlama ritmine geçin.



Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- [] PMS – Channel Manager – OTA mapping (eşleştirme) ayarları kontrol edildi.
- [] Kritik oda tipleri için "Tek Kaynak" (Single Source of Truth) prensibiyle fiyat/müsaitlik senkronu kuruldu.
- [] Fotoğraf, metin ve olanak bilgileri için OTA içerik standartları tanımlandı.
- [] Günlük 15 dakikalık yorum yanıt rutini takvime işlendi.
- [] İptal ve ödeme koşulları; dönüşüm oranları ve operasyonel risk dengesine göre segmentlendi.
- [] OTA, Web ve Call Center ekipleri için 1 sayfalık rol ve sorumluluk dokümanı yazıldı.
- [] Web sitesine özel, fiyat kırmadan rekabetçi "Web Direct Değer Paketi" yayınlandı.
- [] Çağrı merkezi için "10 Soru-Cevap" hızlı yanıt rehberi hazırlandı.
- [] Komisyon maliyeti, iptal oranları ve ADR etkisini gösteren KPI paneli oluşturuldu.



Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Overbooking / Yanlış müsaitlik	Mapping ve senkron kopuk	PMS–CM–OTA audit + tek kaynak kuralı
Düşük dönüşüm	Zayıf görsel/içerik, belirsiz açıklama	Fotoğraf sıralaması + oda açıklama standardı
Komisyon artıyor, net gelir düşüyor	Kanal karması ve paketleme yok	Değer paketleri + direct köprü + KPI takibi
Yorum puanı düşüyor	Geç/standartsız yanıt, aksiyon yok	15 dk günlük rutin + yanıt şablonu + aksiyon kaydı
Direct pay büyümüyor	Web/CC avantajı tanımsız	Web'de değer paketi + call center script + teklif akışı

14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-4:** Mapping senkronizasyonu, fiyat doğrulaması ve OTA fotoğraf seti/sıralama güncellemeleri.
- **Gün 5-7:** Yorum yanıt şablonlarının oluşturulması, ödeme koşulları segmentasyonu ve KPI paneli (v0.1) kurulumu.
- **Gün 8-11:** Web direct değer paketlerinin aktivasyonu, call center script güncellemeleri ve rol dokümanlarının paylaşımı.
- **Gün 12-14:** İptal ve no-show analizleri, test kararları için KPI eşiklerinin belirlenmesi ve 30 günlük takip planının onaylanması.

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu (Örnek Şablon)

KPI	Öncesi (Baseline)	Sonrası (Hedef)	Takip Ritmi
OTA dönüşüm oranı	TBD	TBD	Haftalık
İptal oranı	TBD	TBD	Haftalık
Direct pay (Web/CC)	TBD	TBD	Aylık
Ortalama komisyon maliyeti	TBD	TBD	Aylık
Yorum yanıt süresi	TBD	TBD	Haftalık

Deliverables

- Kanal Rol Dokümanı, OTA İçerik Standardı Rehberi, Yorum Yanıt Şablonları, KPI Paneli v1.0.

30 Günlük OTA Yönetimi ıktıları (Deliverables)



1. Kanal Rol Dokümanı
(Orkestrasyon Planı)



2. OTA İçerik Standardı
& Şablonu



3. Yorum Yanıt Senaryoları
(Olumlu/Olumsuz)



4. Haftalık KPI Takip Sistemi
(v1.0)

Sürdürülebilir Rutin Bařladı