 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, gelen rezervasyonların ve iptallerin sisteme işlenmesi, fatura edilmesi, tahsilât ve iadelerin takibinin düzenli yapılmasıdır.

2. Genel Kurallar

2.1. Otellerimizde konaklama yapacak her misafir için sistemde rezervasyon tam ve eksiksiz olarak oluşturulmalıdır.

2.2. Rezervasyon alma süreci aşağıda belirtildiği gibidir:

2.2.1. Münferit misafirlerden yüz yüze görüşme ya da telefon ile, OTA (Online Travel Agency)'lardan portal üzerinden

2.2.2. Acenteler veya kurumsal müşterilerden alınan tüm rezervasyonlar yazılı olarak alınır. Acenteler ile yapılan sözleşmelerde belirlenen iletişim kanalları (e-posta, fax, ıslak imzalı evrak vb.) kullanılır.

2.3. Gelen rezervasyon, Tesis Yönetim Yazılımına (PMS-Property Management System) geldiği kanal ve otomasyon seviyesine bağlı olarak otomatik olarak ya da manuel olarak girilir.

2.4. OTA (Online Travel Agency), telefon, e-mail ve Nar Hotels web sitesi üzerinden gelen rezervasyonlar Nar Turizm Contact Center (NTCC) tarafından, walk-in türü rezervasyonlar ise görev başındaki Resepsiyonist tarafından alınır, sisteme girilir.

3. Rezervasyona Girilmesi Gereken Zorunlu Bilgiler

3.1. Firma Adı : Rezervasyonun adına kaydedileceği kaynak firmanın adıdır (Booking, Agoda, sahibinden.com, hurriyetemlak.com, A Acentesi gibi).

3.2. Telefon ile alınmasına rağmen kaynağı bilinmeyen rezervasyonlar "Telefon" adlı firma altına girilir.

3.3. Walk in rezervasyonlar "Walk in" adlı firma seçilerek girilir.

3.4. Mail ile alınan rezervasyonlar "Mail" adlı firma altına girilir.

3.5. Nar Hotels web siteleri üzerinden gelen rezervasyonlar "WEB" adlı firma altına girilir.

3.6. Misafirin ait olduğu kategori (Online Acente, Münferit, Acente, Şirket)

3.7. Misafirin adı

3.8. Rezervasyon tarihi


3.9. Check in tarihi

3.10. Check out tarihi

3.11. Oda tipi

3.12. Konaklama Tutarı (eğer günlük fiyatlar farklı ise her gün ayrı girilir)

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

3.13. Döviz cinsi (TL, Euro)

3.14. Rezervasyon türü (garantili/non-refundable , Opsiyon/refundable)

3.15. Misafirin e-mail adresi, telefonu

3.16. Odada konaklayacak yetişkin ve çocuk misafir sayısı

3.17. Varsa ücretli ilave yatak sayısı

3.18. Varsa Çocuk beşiği talebi, sayısı

3.19. Varsa Twin/French yatak tercihi

3.20. Rezervasyonun ödeme türü :

Self Payment – Müşteri Peşin

Firma Kredi

Firma Full Kredi

Firma Ön Ödeme

Room Comp

Full Comp

House Use

3.21. Pansiyon Tipi

BB: Oda+ Kahvaltı

AL: Her Şey Dahil

FB: Tam Pansiyon

HB: Half Pansiyon

OB: Sadece Oda

3.22. Oda Set Up tipi

VIP2


VIP3

Balayı

Doğumgünü

3.23. Varsa Müşterinin Özel istekleri rezervasyon kartındaki not kısmına girilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

4. Rezervasyon Ödeme Türleri

4.1. Self Payment – Müşteri Peşin

4.1.1. Bir hafta altı konaklama tutarı check in esnasında alınmış olmalıdır.

4.1.2. Bir hafta üzeri konaklamalarda, ilk bir haftanın konaklama ücreti c/i esnasında alınır. Kalan konaklama süresi için misafir folyosunun borç bakiyesi vermesine izin verilmeden konaklama ücreti tahsil edilir.

4.1.3. Misafir çıkış yaparken, eğer varsa konaklama süresince oluşan ilave harcamaların da tahsil edilmiş ve hesabının kapatılmış olması zorunludur.

4.1.4. Konaklama tutarı c/in yapan resepsiyonist, extra harcamaların bedeli ise c/out yapan resepsiyonist tarafından tahsil edilmelidir.

4.2. Firma Kredi: Misafire ait BB ücreti rezervasyonu yapan firma tarafından, extralar misafir tarafından ödenir. Bu ödeme türü için ilgili firma adına kredi limiti tanımlanmış ve sisteme girilmiş olmalıdır.

4.3. Firma Full Kredi: Misafire ait BB ve extra harcamalar rezervasyonu yapan firma tarafından ödenir. Bu ödeme türü için ilgili firma adına kredi limiti tanımlanmış ve sisteme girilmiş olmalıdır.

4.4. Firma Ön Ödeme: Misafire ait BB ücreti rezervasyonu yapan firma tarafından, extralar misafir tarafından ödenir. Firma yaptırdığı rezervasyonun ödemesini önceden yapmış olmalıdır.

4.5. Room Comp: Ücretsiz BB rezervasyonudur.

4.6. Full Comp: Ücretsiz BB rezervasyonu ve ekstralardan bedel alınmamasıdır.

4.7. House Use: Odanın otel iç kullanımı için rezerve edilmesidir.

5. Pansiyon Tipleri

5.1 BB - Oda+ Kahvaltı: Oda ücretine kahvaltı hizmetinin de dahil edildiği konaklama türüdür.


5.2. AL - Her Şey Dahil: Otelin gün içerisinde hizmete sunduğu yiyeceklerin, yerli alkollü içecekler ve alkolsüz tüm içeceklerin sınırsız olarak tüketilebildiği konaklama türüdür.

5.3. FB - Tam Pansiyon: Kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinin oda ücretine dahil olduğu konaklama türüdür .

5.4. HB - Half Pansiyon: Oda ücretine kahvaltı haricinde akşam yemeğinin de dahil edildiği konaklama türüdür.

5.5. OB - Sadece Yatak: Oda fiyatına yalnızca oda ücretinin dahil edildiği, misafirlerin yukarıdaki ekstra hizmetlerden yararlanamadığı konaklama türüdür

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

6. Oda Servisi ve Set-Up İle İlgili Kurallar

6.1. Özür dilemek, memnuniyet yaratmak ve iletişim güçlendirmek için kullanılacak “meyve tabağı” dışında VIP setup uygulamaları kaldırılmıştır.

6.2. Set-up ikram tanımlamaya *Satış ve Pazarlama Yöneticisi* yetkilidir.

6.3. Standart uygulamanın dışında Genel Müdürün talimatı doğrultusunda VIP setup uygulanabilir.

6.4. Balayı, doğum günü paketleri ve odada kahvaltı menüleri oda ücretine ek hizmetler olarak sunulmaktadır. Bu paket ve hizmetleri aşağıda tanımlanmıştır.

- **Balayı Paketi:** 80 TL / 20 EUR (35 cl beyaz veya kırmızı şarap, lale buketi, meyve sepeti)
- **Doğum Günü Paketi:** 80 TL / 10 EUR (Büyük boy pasta, 35 cl beyaz veya kırmızı şarap)
- **Odada Hızlı Kahvaltı:** 15 TL / 4 EUR (Simit, iki çeşit peynir, söğüş sebzeler, reçel, zeytin)
- **Odada Kahvaltı:** 25 TL / 6 EUR (Yatakta kullanıma uygun bir tepsi içinde sunulan standart kahvaltı tabağı menüsünü içerir)
- **Açık Büfe Kahvaltı:** 30 TL / 7 EUR

6.5. Odada sunulan set-up ve hizmetleri rezervasyon ve check-in işlemleri esnasında sunulmalıdır.

6.6. Meroddi Hotels bünyesindeki restoran ve kafeler tarafından verilen oda servisi hizmeti detayları için ilgili prosedür incelenebilir. (Bkz: *PR901 Gıda İşletmeleri Operasyon Standartları Prosedürü*)

7. Rezervasyon Nasıl Alınır

7.1.. Telefon veya walk-in misafirlerden rezervasyon

7.1.1. Telefon veya walk-in misafirlerden rezervasyon sadece Self payment/Müşteri Peşin ödeme türünde alınabilir

7.1.2. Rezervasyon için aşağıdaki adımlar takip edilir.


a. Misafir giriş çıkış tarihleri, odada konaklayacak yetişkin sayısı, çocuk sayısı ve varsa konaklayacak çocukların yaşları sorulur.

b. Otelin müsaitliği kontrol edilir.

c. İstenen kategori içindeki oda tip ve farklılıkları ile otelimizde sigara içilmediği misafire izah edilir.

d. Oda fiyatları, kahvaltı uygulaması hakkında misafir bilgilendirilir. Rezervasyon istenen dönem için OTA'lar ve Nar Hotels web sitelerinde yer alan fiyat verilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

- e. Misafire booking.com üzerindeki non-refundable fiyat verilir. Resepsiyon bu fiyattan indirim yapamaz. Israrlı indirim talepleri Ön Büro Müdürü, Otel Müdürü ya da Tesis Müdürüne danışılır.
- f. Ön Büro Müdürü, Otel Müdürü, Tesis Müdürü, booking.com’da gözüken non-refundable fiyattan maksimum %10 indirim yapılabilir.
- ff. 15 – 30 gece konaklamalarda %10, 30 ve üzerinde %15 indirim yapılabilir. İndirim online kanallarda non-refundable fiyatlar üzerinden yapılabilir.
- g. Yukarıda tanımlananların üzerindeki indirimler Nar Turizm GM yetkisindedir.
- h. Misafirin arzu ettiği oda tipi müsait değil ise başka bir oda tipi, diğer tesislerimizden biri ve alternatif tarih önerilir.
- i. Misafir ile tarih, oda tipi ve kahvaltı opsiyonunda anlaşıldıktan sonra ismi öğrenilir, gerekirse isim kodlanarak teyit edilir, rezervasyon için girilmesi zorunlu bilgiler sorulur ve sisteme girilir.
- j. Misafire rezervasyonun ödemesi yapılmadıkça garanti edilemeyeceği bilgisi verilir.
- k. Telefon ve mail ile gelen rezervasyon taleplerinde bir gecelik konaklama ücreti tahsil edilir ya da banka hesabına ödenmesi talep edilir. Ödeme yapılmadan PMS üzerinde rezervasyon kaydı oluşturulmaz.
- l. Rezervasyonunu kesinleştirmek isteyen, ancak banka ya da telefon ile ödeme imkanı bulunmayan misafirler narhotels.com adresine yönlendirilir.
- m. Misafirin ismi ve soyadı, giriş çıkış tarihi, konaklayacağı oda tipi, kahvaltı opsiyonu ve oda fiyatı bir kez daha sözlü olarak teyit edilir, rezervasyon sisteme girilir.
- n. Telefon ile alınan rezervasyonlar rezervasyonun kaynağı firma adına, kaynağı bilinmiyor ise “Telefon” adlı firma kartı altına, yüz yüze görüşerek alınan rezervasyonlar “Walk-in” adlı firma kartı altına kaydedilir.
- o. Otelimizde ağırlamaktan mutluluk duyacağımız belirtilerek görüşme sonlandırılır.

7.2. OTA (Online Travel Agency) ‘ler den alınan rezervasyonlar

7.2.1. PMS ile entegre çalışan bir Channel Manager modülü var ise gelen rezervasyon sisteme otomatik olarak aktarılır. Bu tür bir otomasyon yok ise, gelen rezervasyon sisteme manuel girilir.


7.2.2. Online rezervasyonlar geldiği online acente ile yapılan anlaşmaya bağlı olarak “Self Payment /Müşteri Peşin” ya da “Firma Kredi ” ödeme türünde olabilir. Online Acente firma kartında gözüken ödeme türü, misafir için uygulanır. Online Acentelerden gelen rezervasyonlarda Firma olarak online acentenin adı seçilmelidir.

7.2.3. Online rezervasyonlar kesinliğine göre aşağıdaki gibi gruplandırılır :

7.2.3.1.İptal edilebilir/Refundable rezervasyon: Misafir, rezervasyon yaptığı günden 3

gün öncesine kadar iptal etme hakkına sahiptir. Rezervasyon kartında Kesinlik hanesine “Refundable ” ibaresi girilir. Erken c/out gibi durumlarda misafirin kalmadığı günlerin ücreti iade

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

edilir. Rezervasyon tarihine 3 günden az zaman kala rezervasyon iptal edilirse, ilk gece ücreti tahsil edilir.

7.2.3.2. İptal edilemez/Non-Refundable tip rezervasyon: Misafirin yaptığı rezervasyonu

iptal etme hakkı yoktur. Bu hakkından feragat etmesi karşılığında gecelik oda fiyatında indirim almıştır. Misafirin gelmemesi ya da erken çıkması yapılacak ya da yapılmış olan tahsilatı engellemez. Misafir gelsin ya da gelmesin, c/out gününde faturası kesilir. Misafir gelmemişse kesilen fatura Ön Muhasebe birimine teslim edilir.

7.2.4. İptal edilemez/Non-Refundable tip rezervasyonlarda, rezervasyonun geldiği

online acente "Self Payment / Müşteri Peşin" ödeme türünde ise, rezervasyon geldiği anda misafirin bildirdiği kredi kartından rezervasyon toplam tutarı tahsil edilir ve rezervasyon kartının ödeme bölümüne avans ödeme olarak tarih, tutar ve slip numarası işlenir. Kredi kartı onay vermiyor ise, OTA extranetinde Kredi kartının onay vermediği işaretlenir, yeni kredi kartı talep edilir. Yeni kredi kartı gelmezse ya da gelen kredi kartı yine onay vermezse, rezervasyon "Kredi Kartı Onay Vermedi" notu işlenerek iptal edilir.

7.2.5. İptal edilemez/Non-Refundable tip rezervasyonlarda, rezervasyonun geldiği online acente "Firma Kredi" ödeme türünde ise c/o esnasında acente kredi kartından rezervasyon toplam tutarı tahsil edilir. Rezervasyon kartının ödeme bölümüne tarih, tutar ve slip numarası işlenir. Firma kredi ödeme türünde c/o esnasında acente kredi kartından rezervasyon tutarı tahsil edilemez ise fatura kesilir ve folyo krediye kaldırılır.

7.3. Şirket ve Acentelerden Alınan Rezervasyonlar: Şirket, yurtiçi veya yurtdışı seyahat acentesi gibi cari hesabı açılmış ve sisteme tanıtılmış kurumlar için geçerlidir. Misafire fatura kesilmez, misafirden tahsilât yapılmaz. Konaklama faturası rezervasyonu yapan kurum adına düzenlenir, tahsilât rezervasyonu yapan kurumdan yapılır.


7.3.1. Şirket ve Acente tarafından alınmış olup konaklama ücretinin misafir tarafından ödeneceği rezervasyonlar "Self Payment/Müşteri Peşin" rezervasyon tipi olarak işleme konulur.

7.3.2. Şirket ve Acentelerden "Firma Kredi", "Firma Full Kredi", "Firma Ön Ödeme" ödeme türlerinde rezervasyon alınabilir.

7.3.3. Tüm rezervasyonlar firma veya acenteden yazılı olarak talep edilir.

7.3.4. "Firma Kredi " ve " Firma Full Kredi" türü rezervasyonlar firmanın sistemde tanımlanmış kredi limitinin rezervasyon tutarını karşılamaya uygun olması durumunda kabul edilir. Rezervasyon sisteme girilir. Kredi limiti rezervasyon tutarını karşılamıyor ise, rezervasyon kredi onayı için Ön Muhasebe birimine gönderilir. Kredi limitini aşan rezervasyon Kredi Kontrol birimi tarafından onaylanırsa kabul edilir, sisteme girilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

7.3.5. "Firma Ön Ödeme" türü rezervasyonlar, Firmanın konaklama tarihinden önce ön ödemeyi yapmış olması durumunda kabul edilir, sisteme girilir.

7.3.6. Kabulü henüz yapılmamış rezervasyonlar opsiyon statüsündedir. Rezervasyon talebi kabul koşullarını sağlaması durumunda kesinleşir.

7.3.7. Kabul edilmeyen rezervasyonlar ilgili Acente veya Firmaya bildirilir.

7.3.8. Kabul edilen rezervasyonlar için rezervasyonu yapan kuruma ekte örneği olan formatta konfirmasyon mesajı gönderilir.

7.3.9. Konfirmasyonda aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- (Varsa) Misafir İsmi
- Konaklama tarihleri
- Fiyat ile beraber ve fiyata dahil olanlar (kahvaltı vb)
- Oda tipi ve sayısı
- C-cin/c-out saatleri
- İptal koşulları
- No Show durumunda ilk gece ücretinin fatura edileceği bilgisi

8. Rezervasyonlar için Oda Blokajı

8.1. Garantili (Non-Refundable) rezervasyonlar için oda blokajı öncelikli olarak rezervasyon geldiği anda yapılır.


8.2. Opsiyon olarak alınmış olmasına rağmen ödemesi alınarak Garanti statüsüne dönen rezervasyonların blokajı statüsü Garanti olarak değiştiği anda yapılır.

8.3. Opsiyon (Refundable) rezervasyonlar için blokaj, misafirin giriş tarihinden 1 gün öncesinde yapılır.

8.4. Rezervasyonu yapılan oda türü doluluk nedeniyle bloke edilemiyorsa, uygun oda tipine ücretsiz upgrade işlemi yapılır.

8.5. Kapasiteden fazla alınmış (Overbook) rezervasyonlar nedeniyle misafire bir üst kategori dahil oda atanamıyorsa, Misafirin Grup İçi bir başka otelde ya da çevredeki uygun bir otelde konaklatılması için check in tarihinden bir gün öncesinde hazırlık yapılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

9. Upgrade İşlemi

9.1. Misafire rezerve ettiği oda verilemiyorsa, aynı tesiste daha iyi bir oda verilir (Upgrade).

9.2. Upgrade işlemi aşağıdaki matrise uygun yapılır.

9.3. Double Odalar için

Comfort Double → Superior Double

Superior Double → Grand Deluxe

Superior Double → Deluxe Double

Grand Deluxe → Deluxe Double

Deluxe Double → Deluxe King/Twin

Deluxe King/Twin → Deluxe King Suite With Balcony

Deluxe King Suite With Balcony → Deluxe Two Bedroom Apartment

Deluxe Two Bedroom Apartment → Deluxe Two Bedroom Apartment With Sea View

9.4. Triple Odalar için :

Superior Triple → Deluxe Triple

Deluxe Triple → Two Bedroom Apartment

Two Bedroom Apartment → Two Bedroom Apartment With Sea View

9.5. Daire Tipi Odalar için :


Standart Studio → Standart Studio Balcony

Standart Studio Balcony → Deluxe Two Bedroom Apartment

Deluxe One Bedroom Apartment → Deluxe Two Bedroom Apartment

Deluxe Two Bedroom Apartment → Deluxe Two Bedroom Apartment With Sea View

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

9.6. Misafirimizin konaklama süresi 1 günden fazla ise ve 1 gün için farklı bir odaya transfer ediliyorsa, bu durum sistemde de aynı olmalıdır, iki ayrı kayıt açılıp, günler ve blokajlar sisteme ayrı ayrı girilmelidir.

9.7. Upgrade yapılacak oda tipinde müsaitlik yoksa, bir üst seviye oda tipine upgrade işlemi uygulanır.

10. Overbook

10.1. Misafirin rezervasyon yaptığı oda tipine uygun bir oda olmaması ve aynı tesiste upgrade edileceği bir başka oda olmaması durumunda iki ayrı yöntem uygulanır.

10.2. Send In :

10.2.1. Misafir, rezerve ettiği oda tipine uygun oda müsaitliği olan aynı bölgedeki veya daha fazla tercih edilen bir başka bölgedeki Grup Oteline yönlendirilir. Bu kapsamda Bomonti bölgesinde konaklayan misafirler Galata bölgesi Otellerine Send in gönderilebilir ancak Galata Bölgesinde konaklayan misafirler Bomonti bölgesine gönderilmez.

10.2.2. Rezervasyon, transfer edildiği otelin sistemine kaydedilir.

10.2.3. Misafirin transfer edildiği otelimizdeki kaydı iptal edilir.

10.2.4. Konuyla ilgili her iki otelin resepsiyon birimlerine yazılı ve sözlü bilgi verilir.

10.2.5. Tesisler arasındaki send in kuralları aşağıdaki gibidir.

10.2.5.1. Pera ve Galata'dan Bomonti'ye Send-in yapılamaz.

10.2.5.2. Bomonti'den hem Pera'ya hem Galata'ya Send-in yapılabilir.

10.2.5.3. Pera ve Galata ise sadece birbirleri arasında Send-in yapılabilir.

10.2.5.4. Send – In yapılan misafirlerin taksit ücreti otelimiz tarafından karşılanır.

10.2.5.5. Bu kuralların aksine olan send-in işlemleri, sadece Ön Büro Müdürü, Otel ya da Tesis Müdürü'nün talimatı ile yapılabilir.

10.3. Send Away:

10.3.1. Grup otellerinde uygun oda bulunmaması durumunda, misafir çevrede olup rezervasyonu yapılamaz benzer bir oda sunan bir başka otele yönlendirilir.

10.3.1. Rezervasyon fiyatımızın altında fiyat veren bir başka otele yönlendirilmesine özen gösterilir.


10.3.2. Misafire tahsilat prosedürü uygulanır.

10.3.3. Misafire fatura otelimiz tarafından kesilir.

10.3.4. Blokaj Sanal odaya yapılır.

10.3.5. Misafirin yönlendirildiği Otel, misafire fatura kesmez, tahsilat yapmaz. Fatura Nar Turizm'e kesilir. Ödeme Nar Turizm tarafından yapılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

10.4. Send In yada Send Out işlemleri, misafirin varışından bir gün öncesinde Ön Büro Müdürü, Guest Relations Yöneticisi ve NTCC Yöneticisi tarafından birlikte sonuçlandırılır. İlgili otel Ön Büro Şefleri bilgilendirilir.

10.5. Send Away Otel Seçimi

10.5.1. Send Away işlem, aynı bölgede benzeri standartlarda hizmet veren otellere yapılabilir.

10.5.2. İhtiyaç duyulduğunda Send away işlemi yapılabilecek bölgedeki oteller önceden belirlenir.

10.5.2. Oda bazında barter anlaşması yapan oteller tercih edilir.

10.5.3. Send away işlemleri için anlaşmalı oteller müsait değilse en uygun alternatif değerlendirilir.

10.5.4. Send away otellerin belirlenmesi ve anlaşmaların yapılması Guest Relations Yöneticisi sorumluluğundadır.

11. No Show Durumunda Yapılacak İşlemler:

11.1. Rezervasyon Online Satış Kanalından Gelmiş İse:

11.1.1. Online sitelerden rezervasyon yapmasına rağmen giriş yapmayan misafirlerin rezervasyonu online satış kanalı extranetinde "No Show " olarak işaretlenir. Rezervasyon ekibi her gün bir önceki günün NO SHOW raporuna ulaşır ve OTA extranetinde no-show olarak işaretlenir. Rezervasyon türü refundable ise 1 gece sanal oda olarak kaydedilir. Rezervasyon türü non-refundable ise tüm konaklama sanal oda olarak kaydedilir.

11.1.2. Check in yapmayan müşteriye yapılan satış koşulu kontrol edilir.

11.1.3. Eğer iptal edilebilir rezervasyon ise, 3 gün öncesinden iptal halinde bir gecelik oda fiyatı tahsil edilir koşulu, bir gecelik oda bedeli kredi kartından çekilir. Bir gecelik konaklama faturası kesilir, kredi kartı slipine iliştilir ve Ön Muhasebe departmanına teslim edilir.

11.1.4. Eğer iptal edilemez rezervasyon ise, rezervasyonun tamamı fatura edilir, rezervasyon geldiği anda kredi kartından yapılmış olan tahsilâta ilişkin slip iliştilir ve Ön Muhasebe departmanına teslim edilir.

11.2. Rezervasyon Acente Veya Kurumdan Gelmiş İse

11.2.1. Check in yapmayan müşteri adına satış koşulu kontrol edilir.


11.2.2. Eğer confirmasyon mesajında No Show durumunda ilk gece bedelinin fatura edileceği belirtilmişse ilk gece ücreti fatura edilir.

11.2.3. Rezervasyonun kalan kısmı için Acente veya kurumla temasa geçilir.

11.2.4. Acente veya kurum, kalan kısmı için rezervasyonu devam ettirmek istiyorsa, rezervasyon yenilenerek confirmasyon mesajı tekrarlanır.

11.2.5. Acente veya kurum, kalan kısmı için rezervasyonu devam ettirmek istemiyorsa, rezervasyon iptal edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

12. İptal Durumunda Yapılacaklar :

12.1. Kesinlik durumu "Non Refundable/Garantili" olan rezervasyonlarda iptal opsiyonu yoktur. Misafirin rezervasyonu iptal etmesi, gelmemesi ya da erken çıkması yapılacak ya da yapılmış olan tahsilatı engellemez, c/out gününde faturası kesilir. Misafir gelmemişse kesilen fatura Ön Muhasebe birimine teslim edilir.

12.2. Kesinlik durumu "Refundable/Garantisiz" olan rezervasyonlarda iptal işlemi konaklama tarihinden 3 gün ve öncesinde yapılması durumunda herhangi bir ücret alınmaz. Ancak rezervasyon tarihine 3 günden daha az bir zaman kala iptal edilmesi durumunda, bir gecelik konaklama ücreti tahsil edilir. Ancak, rezervasyonda farklı bir koşul teyit edilmişse, teyit edilen koşul uygulanır.

12.3. Acente veya firmalarca yapılan rezervasyonların iptali durumunda, confirmasyon mesajındaki iptal koşulları NTCC tarafından kontrol edilir ve uygulanır.

12.4. Walk-in misafirlerin iptal talepleri herhangi bir müeyyide uygulanmadan kabul edilir.

12.4. Rezervasyonu Garantili ya da Garantisiz olup misafir otele giriş yaptıktan sonra gelen iptal talepleri aşağıdaki koşulları sağlıyorsa herhangi bir cezai müeyyide uygulanmadan kabul edilir.

12.4.1. Web sitemiz ya da online satış kanalında vaadedilen standartlara uygun oda verilememesi

12.4.2. Otelimizden ve personelimizden kaynaklanan sorunlar nedeniyle misafire uygun hizmet sunulamaması

12.4.3. Check in sonrası iptal taleplerini değerlendirmeye Ön Büro Müdürü, Otel / Tesis Müdürü yetkilidir.

13. Nakit Tahsilat

13.1. Walk-in rezervasyonlarda tahsilat sadece kredi kartı, banka kartı ya da öncesinde banka havalesi şeklinde yapılabilir.

13.2. Walk-in rezervasyonlarında nakit tahsilat kabul edilmez.

13.3. Online kanallar ve acentelerden gelen rezervasyonlar için nakit, kredi kartı ve banka kartı şeklinde ödeme kabul edilir.

14. Kredi Kartı İle Tahsilat


14.1. Kredi kartı tahsilatları iki şekilde yapılır.

14.1.1. POS cihazı işlemleri için bu prosedüre ekli *TL001 POS Cihazı Kullanma Talimatı* dokümanını inceleyiniz.

14.2. Mail Order Yöntemi:

14.2.1. Mail order yoluyla yapılan tahsilatlar misafirin sonradan itirazına açıktır. Misafirin bankasına itiraz etmesi durumunda, mail order yoluyla yapılan tahsilatın haklılığını ispat etmek için şirketimiz açısından zor bir süreç başlar. Mail order yoluyla ödeme, suiistimale

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

açık ve riskli bir yöntemdir. Bu nedenle sadece misafirin fiziken var olmadığı konaklama öncesi durumlarda (nonrefundable rezervasyonlarda) kullanılabilir.

14.2.2. Mail order ile tahsilat için ekli form (PR709-FR5 Mail Order Form) misafire e-posta ile gönderilir. Ödeme tutarı misafir tarafından doldurulmalıdır. Misafir tarafından ıslak imza ile onaylanmış ve taratılmış form gönderilmelidir.

14.3. Fiziki POS Yöntemi:

14.3.1. Fiziki POS ile pin kodu girilerek yapılan tahsilatlarda, misafir kartının şifresini girdiği için itiraz yolu kapalıdır. Güvenli bir tahsilat yöntemidir. Prensipten mümkün olan her durumda tahsilat fiziki POS ile pin kodu girilerek yapılmalıdır. Tahsilatın yapıldığı kredi kartı check in yapan misafire ait olmalıdır.

15. Fraud Durumunda Sorumluluk

15.1. 14. Maddede belirtilen esaslara aykırı yapılacak tahsilatlardan doğacak kayıplardan işlemi yapan personel sorumludur.

15.2. Ödeme itirazı/tahsilat iptali ile sonuçlanan durumlarda, tahsil edilemeyen tutar için işlemi yapan personel hakkında "PR11 Şirket Zararının Tazmini Prosedürü" işlemleri yapılır.

16. Banka Havalesi Yoluyla Tahsilat

16.1. Banka havalesi ile yapılacak tahsilatlar girişten en az 1 gün önce yapılmış olmalıdır.

16.2. Banka havalesi yoluyla gelen havaleler Ön Muhasebe birimi tarafından takip edilir, ilgili rezervasyona PMS sistemine tahsilat olarak girilir.

16.3. Tahsilatlar için Garanti Bankası 119 - 6297030 no'lu hesap kullanılır. Hesabın IBAN numarası: TR51 0006 2000 1190 0006 2970 30

16.4. Misafirlerden gönderecekleri Havale/EFT'nin açıklamasında rezervasyon kodlarını yazmaları talep edilir.

17. İade

17.1. İade talepleri aşağıdaki koşulları sağlaması durumunda gerçekleştirilir.


17.1.1. Misafirin ödeyeceği tutardan fazla tahsilat yapılmış olması

17.1.2. Otel tarafından kabul edilen rezervasyon iptali nedeniyle alacağının oluşması

17.1.3. Garantisiz rezervasyonlarda misafirin erken c/o yapması

17.3. İade işlemi, misafirden tahsil edilen bedelinin tamamının iadesi (Tam İade) ya da bir kısmının iadesi (Kısmi İade) olmak üzere iki şekilde yapılabilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

17.4. Tahsilatın yöntemine göre uygulanacak iade yöntemleri aşağıdaki gibidir.

17.4.1. Yurtiçi kredi Kredi kartından yapılan tahsilatlar sadece aynı kredi kartı hesabına iade edilir.

17.4.2. Banka havalesi yoluyla yapılmış olan tahsilatlar sadece aynı hesaba banka havalesi yoluyla iade edilir.

17.4.3. İade işlemi, ekli İade formunun doldurulmasıyla yapılır. İade formunda bulunması gerekli bilgiler aşağıdaki gibidir :

17.4.3.1. Misafirin Adı, Soyadı

17.4.3.2. Misafirin OTA rezervasyon numarası (Eğer OTA üzerinden gelmişse)

17.4.3.3. Misafirin PMS rezervasyon numarası

17.4.3.4. Tesis adı

17.4.3.5. İade için tercih edilen yöntem (banka havalesi, kredi kartı)

17.4.3.6. Misafire ait IBAN numarası (İade banka hesabına yapılacaksa)

17.4.3.7. Misafire ait banka Adı (iade yurtdışı bankaya yapılacaksa)

17.4.3.8. Misafire ait kredi kartı numarası (İade kredi kartına yapılacaksa)

17.5. İade formunu düzenlemeye Ön Büro Müdürü, Guest Relations Yöneticisi ve NTCC Yöneticisi yetkilidir. İade formu Genel Müdür imzasıyla geçerlilik kazanır.

17.6. Onaylı iade formunda kasadan iade yöntemi kabul görmüşse, iade kasadan yapılır, misafire iade yapıldığına dair tediye makbuzu verilir ve belge imzalatılır, sisteme iade olarak işlenir. Onaylı iade formu ve misafir imzalı ödeme belgesi Ön Muhasebe birimine teslim edilir.

17.7. Onaylı İade Formunda Banka havalesi ya da Kredi Kartına iade yöntemi kabul görmüşse, Form iade işlemleri için Ön Muhasebe birimine teslim edilir.

17.8. Ön Muhasebe birimi iade işlemi gerçekleştirildikten sonra İade tutarını PMS sistemine işler.

17.9. İade işleminin yaklaşık 1 hafta kadar süreceği misafire bildirilmelidir.

17.10. Misafir iadenin yapılacağına dair yazılı belge isterse, ekte örneği olan " İade Teyit Formu " imzalı olarak verilebilir.


18. POS Cihazlarının Takibi

18.1. Her otelde farklı bankalardan olmak üzere mail order işlemine açık en az 2 adet POS cihazı bulundurulur.

18.2. POS cihazlarının çalışır durumda teslimi, eğitimi ve olası sorunların giderilmesi Mali İşler departmanı sorumluluğundadır.

18.3. POS cihazlarının mail order limitlerinin takibi Mali İşler Departmanı sorumluluğundadır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

19. Kredili Hesapların Takibi

19.1. Cari hesap açılması ve takibi Ön Muhasebe birimi tarafından yürütülür.

19.2. Kredili çalışılmak isteyen kurumlar için kredi prosedürü dâhilinde kredi limiti belirlenir.

19.3. Belirlenen kredi limitleri PMS sisteminde kurum adına açılan karta işlenir.

19.4. Kurumun kredi limiti rezervasyon tutarını karşılamaya yeterli ise, rezervasyon talebi kabul edilip sisteme girilir.

19.5. Kurumun kredi limiti rezervasyon tutarını karşılamaya yeterli değilse onay için Ön Muhasebe birimine gönderilir. Ön Muhasebe birimi :

a. Kredi limiti artırımı için işlemler başlatılır, kredi limiti rezervasyonu karşılayacak şekilde revize edilir, sisteme girilir.

b. İlgili firmadan kredi limitinin karşılamadığı kısım için ön ödeme talep eder.

19.6. Kredili Acentelere ve şirketlerden tahsilatların takibi Ön Muhasebe birimi tarafından yapılır.

20. Misafir Hesaplarının Kontrolü

20.1. Misafirlerin cari hesapları için aşağıdaki kontrol işlemleri günlük olarak yapılır.

20.1.1. Garantili girilen rezervasyonların tahsilatı rezervasyon girişi ile birlikte yapılmış olmalıdır.

20.1.2. Self Payment/ Müşteri Peşin konaklamaların folyoları borçlu olmamalıdır.

20.1.3. Firma Kredi türü konaklamaların Folyolarındaki konaklama borcu firma kredi limitini aşmamalıdır.

20.1.4. Firma Kredi türü konaklamaların Folyolarında check out sonrası Ekstralara ilişkin borç kalmamalıdır.


20.1.5. Firma Full Kredi türü konaklamaların Folyolarındaki konaklama ve ekstraların tutarı Firma kredi limitini aşmamalıdır.

20.1.6. Firma Ön Ödeme türü konaklamaların Folyolarındaki konaklama borcu firma ön ödeme tutarını aşmamalıdır.

20.1.7. Room Comp türü konaklamaların folyolarında check out sonrası Ekstralara ilişkin borç kalmamalıdır.

20.2. Kontrol işlemi günlük yapılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

20.3. Kontrol işlemi Ön Mali İşler ve Ön Büro Müdürü tarafından yapılır.

21. House Use ve Ücretsiz (Complimentary) Konaklamalar

21.1. House Use Konaklamalar

21.1.1. Otel personelinin tesislerimizde ücretsiz konaklamasını sağlayan konaklama tipidir.

21.1.2. Otel personeli aşağıdaki durumlarda ücretsiz konaklama yapabilir:

21.1.2.1. Hava muhalefeti

21.1.2.2. İş yoğunluğu nedeniyle iş yerini terk edememe durumu

21.1.2.3. Çift vardiya çalışması

21.1.2.4. Toplumsal olaylar, doğal afetler vb. sebebiyle ulaşımın engellenmesi

21.1.2.5. Özel görevlendirme sebebiyle otelde kalmanın zorunlu olduğu durumlar

21.1.3. Genel Müdürün onayı olmadan House Use konaklama gerçekleşemez. (Bkz: PR709-FR7 Ücretsiz Konaklama Onay Formu)

21.1.4. Ücretsiz konaklama yapacak personel için oluşturulacak rezervasyon kartında aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

21.1.4.1. Personel Adı Soyadı

21.1.4.2. House Use sebebi (Rezervasyon notu olarak kaydedilmelidir)

21.1.5. Pansiyon tipi olarak OB – Sadece Yatak seçilmelidir.

21.1.6. Minibar servisi H.Use konaklama yapan personel tarafından kullanılamaz.

21.1.7. Ödeme türü H.Use olarak seçilmelidir.

21.1.8. Rezervasyon kartında kayıt olmadan, sözlü ve/veya yazılı onay ile House Use uygulanmamalıdır.

21.2. Ücretsiz (Complimentary) Konaklamalar


21.3. Pazarlama ve satış faaliyetlerini destekleyici olarak, Online Satış ve Pazarlama Yöneticisi, Kurumsal Satış Müdürü ve Otel Müdürü pozisyonları ücretsiz konaklama rezervasyonu oluşturma yetkisine sahiptir.

21.4. Room Comp, Full Comp türü konaklamalar, rezervasyon kartındaki Fiyatlama sekmesinden girilmelidir. Bu tür konaklamalar için odalar Arıza (OOS) statüsüne alınamaz veya farklı işlemler uygulanamaz.

21.5. Room Comp, Full Comp ve House Use türü konaklamalar için rezervasyon kaydı yapılmadan önce, ekli form (PR709-FR7 Ücretsiz Konaklama Onay Formu) Genel Müdür tarafından onaylanmalıdır.

21.6. Transfer, VIP set up gibi ekstra hizmetler Full Comp konaklama türü ile ücretsiz olarak sunulabilir. **PR709-FR7 Ücretsiz Konaklama Onay Formuna** ek olarak ilgili form ve/veya

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

kayıtların eksiksiz hazırlanması gerekmektedir: (Örneğin, Full Comp rezervasyon ilavesi olarak ücretsiz transfer hizmeti veriliyorsa, mutlaka Transfer Rezervasyonu oluşturulmalıdır.)

22. Bilgi Testi

- 22.1. Tüm resepsiyon ve NTCC çalışanları, bu prosedürü eksiksiz biliyor olmalıdır.
- 22.2. İşe alınan Resepsiyon ve NTCC personeline, öncelikle Prosedür eğitimi verilir.
- 22.3. Eğitim sonrası bilgi seviyesini ölçmek için ekli sınav uygulanır.
- 22.4. Sınav sonucu tam puan almayan personele sorumluluk verilmez.


23. Chargeback İle Sonuçlanan Fraud Durumları İçin Alınacak Önlemler

- 23.1. Aşağıdaki ülke uyruğu misafirlerinin rezervasyonlarında sıklıkla fraud durumu ile karşılaşmaktadır. Bunlar "Sakıncalı Ülke" olarak kabul edilir.
 - 23.1.1. Congo
 - 23.1.2. Camerun
 - 23.1.3. Guatemala
- 23.2. Sakıncalı Ülke uyruklu misafirlerden nonrefundable tahsilat yapılmaz.
- 23.3. Sakıncalı Ülke uyruğuna tabi olmasına rağmen, OTA üzerinden farklı bir uyruk beyanıyla nonrefundable rezervasyon yapmış ve tahsilatı mail order yöntemi ile yapılmış olan misafirlerin;
 - 23.3.1. Mail order tahsilatı yapılan kredi kartının ibrazı talep edilir, misafirin şahsına ait olduğu teyit edilir ve fotokopisi alınır, check-in yapılır.
 - 23.3.2. Mail order tahsilatı yapılan kredi kartı misafirin şahsına ait değilse misafire aşağıdaki opsiyonlar sunulur.
 - 23.3.2.1. Kendi adına ait kredi kartı (PIN girişi yapılarak) ile tahsilat yapılır.
- 23.4. Misafir mail order tahsilatı yapılan kredi kartını ibraz edemezse ya da 23.3.2 maddesinde sunulan opsiyonları kabul etmezse check in yapılmaz, rezervasyon iptal edilir, mail order ile yapılan tahsilat, tahsilatın yapıldığı kart sahibine iade edilir.
- 23.5. Chargeback talebi ile karşılaşılan rezervasyonları yapan misafirin ismi, rezervasyon numarası PMS'de karalisteye ilave edilir.
- 23.6. Chargeback talebi ile sonuçlanmış rezervasyonların bilgisi OTA firmasına fraud olarak rapor edilir.

24. Transfer Bedellerinin Fatura Edilmesi

- 24.1.1. Otelde Konaklayan Misafirlere Satılan Transfer Hizmetinin Faturalandırılması
 - 24.1.1.1. Misafirin folyosuna aktarılan transfer satışları, ana folyo içinde "Transfer Bedeli" adıyla ayrı bir kalem olarak faturalandırılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

24.1.2. Check Out Sonrasında Satılan Transfer Hizmetinin Faturalandırılması

24.1.2.1. Misafir adına PMS üzerinde “Özel Folyo” açılır.

24.1.2.2. Açılan folyoya transfer bedeli girilir. Harcama ve ödeme girişi de bu folyo üzerinde yapılır ve faturalandırılır.

25. Online Kanallardan Gelen Tazminat Taleplerinin Kontrolü ve Onaylanması

25.1. OTA firmalarından gelen tazminat talepleri rezervasyon departmanı tarafından incelenir.

25.2. Tazminat talebi haklı ve tutar doğru ise, fatura onaylanır, Muhasebe departmanına iletilir.

25.3. Tazminat talebi haksız ise talebe itiraz edilir.

25.4. Tazminat talebi haklı ancak tutar haksız ise, tutara itiraz edilir.

25.5. İtiraz kabul edilmez ve OTA tazminat faturası keserse, fatura onaylanmadan Muhasebe departmanına iletilir.

25.6. Her bir tazminat talebi, Denetim birimi tarafından incelenir, sebepleri ve tekrar etmemesi için alınacak tedbirleri de içerecek şekilde rapor haline getirilir.

25.7. Hazırlanan rapor Yönetim’le paylaşılır.

26. Ön Provizyon Uygulaması

26.1. Refundable rezervasyonlarda, otel doluluğu %70 üzerinde ise misafir kartından ilk gece ücreti ön provizyon olarak çekilir.

26.2. Kartın onay vermesi durumunda provizyon derhal iptal edilir slipler rezervasyon formuna işlenir.

26.3. Onay vermeyen kredi kartları OTA üzerinden geçersiz kart olarak işaretlenir, yeni kart tanımlanması beklenir, yeni kart bilgisi vermeyen rezervasyonlar iptal edilir.

27. Misafirin Konaklama Süresini Uzatması Durumunda Yapılacaklar

27.1. Var olan rezervasyon kartı üzerinde c/o tarihini erteleme işlemi yapılmaz.

27.2. Yeni bir rezervasyon kartı düzenlenir.


27.3. Blokaj işlemi aynı odaya yapılır.

27.4. İlk rezervasyonu OTA’lar üzerinden gelmiş misafirlerin uzatma talepleri için “Walk In” seçeneği ile yeni bir rezervasyon kartı düzenlenir.

28. Misafir Konaklamasının Mümkün Olmadığı Durumlarda Odanın/Dairenin Satışa veya Konaklamaya Kapatılması

28.1. Aşağıdaki durumlardan biri veya bir kaç söz konusu olduğunda, sorun giderilene kadar oda/daire OOS (Out Of Service) durumuna getirilmeli, odaya blokaj yapılması

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

engellenmelidir. Oda/dairedeki sorunun giderilmesinin bir iş gününden uzun süreceği durumlarda, oda/daire satışa kapatılmalıdır.

28.1.1. Misafir konforunu engelleyen veya güvenlik riski oluşturan durumlar:

28.1.1.1. Yapısal arızalar,

28.1.1.2. Elektrikli cihazlardaki arızalar,

28.1.1.3. Demirbaşların durumundaki sorunlar,

28.1.1.4. Demirbaşların eksik olması,

28.1.1.5. Çevresel faktörlerin oda/dairedeki konfor standartlarını düşürmesi,

28.1.1.6. Yukarıda tanımlanan etkenler dışında, misafir konforunu engelleyeceği düşünülen farklı sorunlar.

28.1.2. Planlı tadilat, yenileme veya inşaat çalışması yapılması.

28.2. Konaklamaya ve satışa kapatma işlemleri Satış ve Pazarlama Müdürü, Otel Müdürü ve Genel Müdür tarafından onaylanmalıdır. Satışa ve konaklamaya kapatma işlemi Rezervasyon Sorumlusu tarafından gerçekleştirilebilir.

29. Rezervasyon ve Entegrasyon Sisteminin Test Edilmesi

29.1. Her hafta Pazartesi günü, saat 10:00'a kadar aşağıda belirtilen kanallarda oda tipleri, oda fiyatları ve kontenjan bilgisinin güncel olup olmadığı kontrol edilir.

29.1.1. Channel manager uygulamasında listelenen tüm OTA kanallarında (Booking.com, Expedia.com, Hotelbeds.com vb.)

29.2. Narhotels.com'daki tüm otellerin rezervasyon sistemi (Bookingbutton) aşağıdaki kontroller yapılır.


29.2.1. Oda tipi, oda fiyatları ve kontenjan bilgisinin güncel olup olmadığı kontrol edilir.

29.2.2. Rezervasyon fonksiyonunun doğru çalıştığını teyit etmek için her otelin web sitesinden bir test rezervasyonu yapılır.

29.3. PMS üzerindeki oda tipi ve kontenjanları, Channel Manager (Siteminder) ile karşılaştırılarak PMS-Channel Manager entegrasyonunun doğru çalışıp çalışmadığı test edilir. PMS'den alınacak *Oda Tipi Doluluk* raporundaki veriler Channel Manager *Inventory* tablosu ile aynı olmalıdır.

29.4. Test sonuçları liste şeklide, olumlu / olumsuz notu ile Satış ve Pazarlama Yöneticisi ile paylaşılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

29.5. Olumsuz sonuçlar Satış ve Pazarlama Yöneticisi tarafından Bilgi Sistemleri Departmanına iletilir ve düzeltilmesi sağlanır.


31. Sorumluluk

Bu prosedürün uygulanmasından Resepsiyonist, Ön Büro Şefi, Ön Büro Müdürü, NTCC Yöneticisi, Guest Relations Yöneticisi, Otel/Tesis Müdürü, Genel Müdür ve Ön Mali İşler sorumludur.

EKLER

PR709-FR1 İade Formu
PR709-FR2 Refund Confirmation Form
PR709-FR3 Konfirmasyon Mesajı Şablonu
PR709-FR4 Rezervasyon İptal Talepleri Listesi
PR709-FR5 Mail Order Form
PR709-FR6 Dış Aramalar İçin Script Metinler
TL001 – POS Cihazı Kullanma Talimatı

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20

 NAR TURİZM	PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE İADE PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR709
		Yayın Tarihi	21.07.2014
		Revizyon No	Rev.24
		Revizyon Tarihi	09.04.2018

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
Rev.14	01.06.15	Upgrade matrisi güncellendi.
Rev.15	11.06.15	28 numaralı madde eklendi.
Rev.16	25.06.15	1. PR709-FR5 Mail Order Form ve TL001 – POS Cihazı Kullanma Talimatı eklendi. 2. 14. Kredi Kartı İle Tahsilat maddesine 14.2.2. numaralı tanım eklendi.
Rev.17	24.07.15	29. Misafir Konaklamasının Mümkün Olmadığı Durumlarda Odanın/Dairenin Satışa veya Konaklamaya Kapatılması maddesi eklenmiştir.
Rev.18	11.08.15	31. Rezervasyon ve Entegrasyon Sisteminin Test Edilmesi maddesi eklenmiştir.
Rev.19	31.08.15	30. Rezervasyon Konfirmasyonu Amacı İle Yapılan Dış Aramalar maddesi ve PR709-FR6 Dış Aramalar İçin Script Metinler şablonu eklenmiştir.
Rev.20	01.10.15	30. Rezervasyon Konfirmasyonu Amacı İle Yapılan Dış Aramalar maddesi ve PR709-FR6 Dış Aramalar İçin Script Metinler şablonu prosedür kapsamından çıkarılmıştır.
Rev.21	15.12.15	3. Rezervasyona Girilmesi Gereken Zorunlu Bilgiler ve 7. Rezervasyon Nasıl Alınır başlıkları güncellenmiştir.
Rev.22	14.07.17	6. Oda Servisi ve Set-Up İle İlgili Kurallar maddesi güncellenmiştir.
Rev.23	04.04.18	13. Nakit Tahsilat maddesi güncellenmiştir.
Rev.24	09.04.18	13. Nakit Tahsilat maddesi güncellenmiştir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR709 -Rev.24	Sayfa No	20 / 20



NAR TURİZM

**PR709 REZERVASYON, TAHSİLAT VE
İADE PROSEDÜRÜ**

Doküman No PR709

Yayın Tarihi 21.07.2014

Revizyon No Rev.24

Revizyon Tarihi 09.04.2018

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Doküman No PR709 -Rev.24

Sayfa No 20 / 20