Misafirin gördüğü otel portalı

Bu sayfa, misafirin odadaki QR kodu okuttuğunda telefonunda açılan otel portalını anlatır (`https://menu.useroam.com/o/...`). Resepsiyonda misafire yardım ederken ya da portalınızı kontrol ederken ekranın misafir tarafında neyin, neden çıktığını buradan görebilirsiniz.

Ne işe yarar?

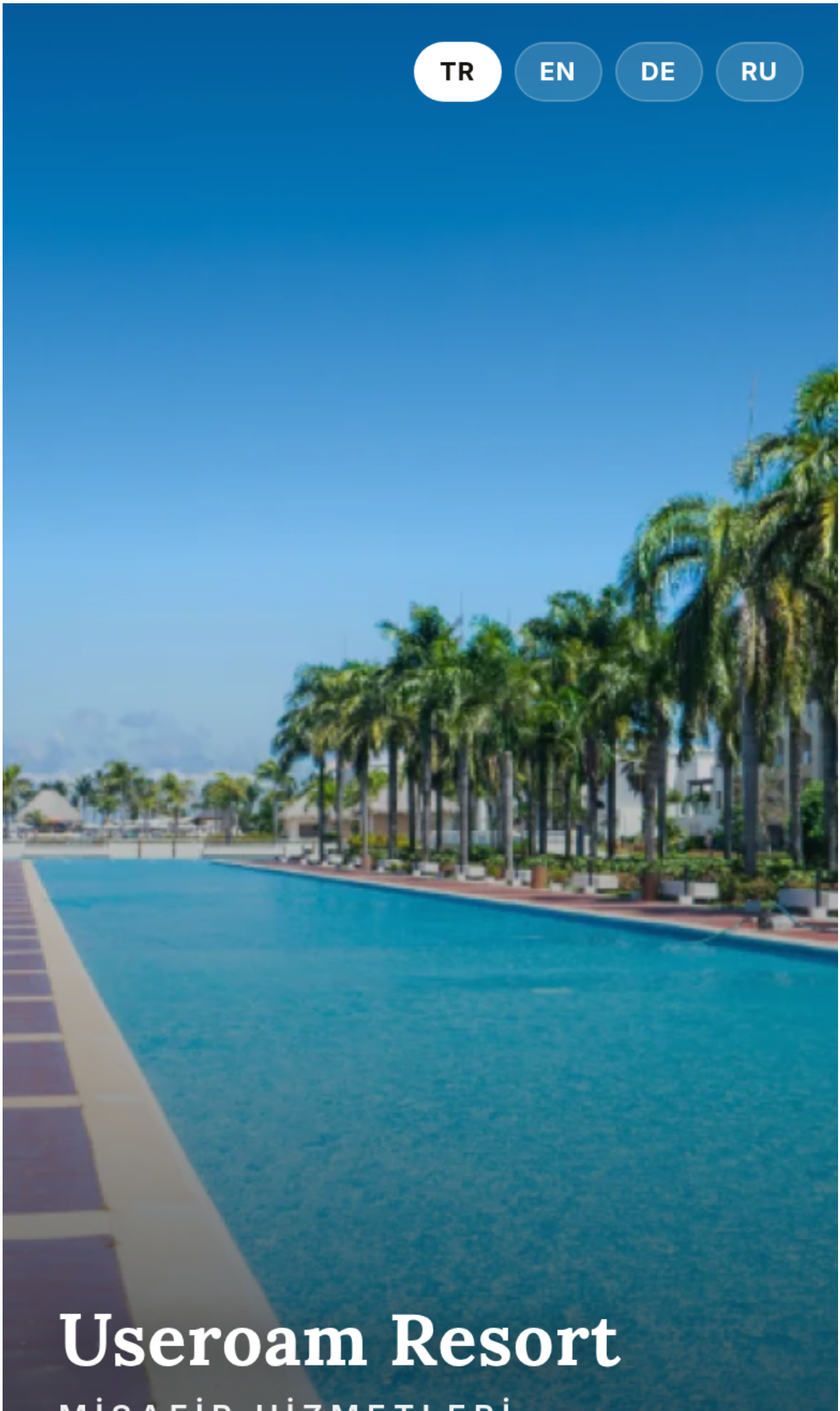
- Misafir uygulama indirmeden oda temizliği, havlu, arıza, geç çıkış ister; rezervasyon yapar; otel bilgilerini ve menüyü görür.
- Talepleri doğrudan ilgili departmana düşer (Talep Yönetimi, Useroam Go).

Başlamadan önce

- Sayfanın adresi ve QR etiketleri: Misafir Portalı. Hangi kartların görüneceği: Portal Tasarımı . Aşağıdaki görseller örnek bir otel düzenidir; sizin sayfanız seçtiğiniz bloklara göre farklı olabilir.
- Misafir talep ya da rezervasyon gönderirken oda numarası ve soyadıyla doğrulanır. Bunun için misafir kaydının otel yönetim sisteminizden gelmesi gerekir (PMS Entegrasyonu).

Misafirin adımları

1. **Sayfayı açar ve dili seçer.** Kapakta otel adı ve **Misafir Hizmetleri** yazar. Sağ üstteki düğmelerle (TR, EN, DE, RU...) dil değişir; seçim telefonda hatırlanır. Diller Misafir Portalı ekranında belirlenir.


TR
EN
DE
RU
Useroam Resort

2. **Bir hizmet kartına dokunur. Hoş geldiniz** bölümünün altında kartlar vardır: **Oda Temizliği**, **Talepler** (havlu, yastık ve diğer ihtiyaçlar), **Arıza Bildir**, fiyatıyla **Geç Çıkış** ve **Erken Giriş**, **Restoran Menüsü**, **Resepsiyon**, **Değerlendirme**, **Etkinlikler**.

Hoş geldiniz

Konaklamanız boyunca ihtiyacınız olan her şey tek sayfada. Talebinizi seçin, gerisini biz halledelim.

Oda Temizliği

Odanızın temizlenmesini isteyin

Talepler

Havlu, yastık ve diğer ihtiyaçlar

Arıza Bildir

Odanızdaki sorunu iletin

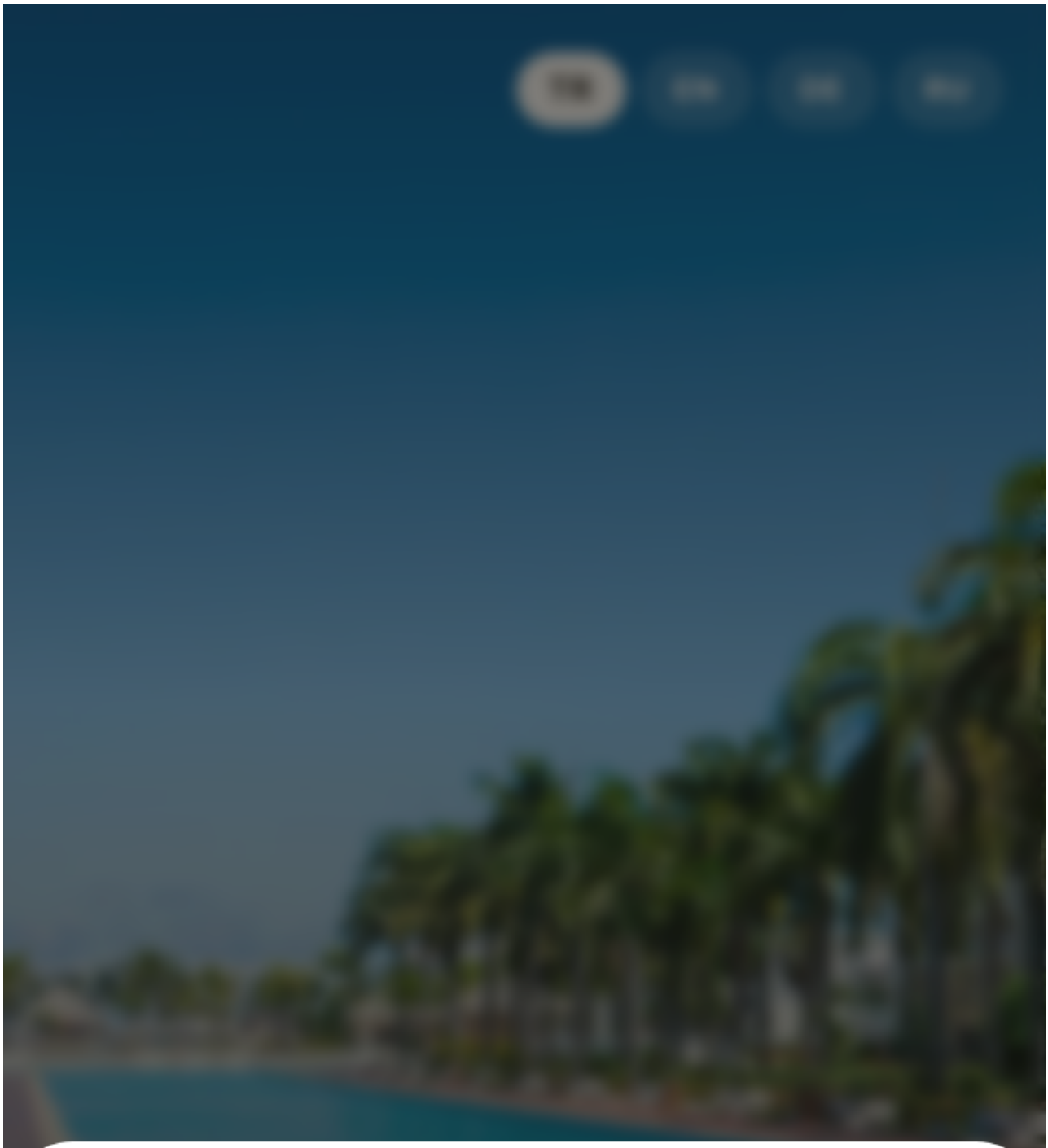
Geç Çıkış ₺600

Odanızda birkaç saat daha keyif

Erken Giriş ₺400

Odanız hazırsa erken yerleşin

3. **Talebi doldurur.** Oda Temizliği penceresinde **Ne zaman uygun?** sorusuna **En kısa sürede**, 10:00-12:00, 12:00-14:00 ya da 14:00-16:00 seçer, isterse **Eklemek istediğiniz not (isteğe bağlı)** yazar ve **Talebi gönder**'e basar.



Oda Temizliği

Odanızın temizlenmesini isteyin

Ne zaman uygun?

En kısa sürede

10:00 – 12:00

12:00 – 14:00

14:00 – 16:00

Arıza Bildir'de sorunu kısaca yazar (*Sorunu kısaca anlatın (ör. klima soğutmuyor)*) ve isterse **Fotoğraf ekleyin (isteğe bağlı)** ile fotoğraf ekler. Arıza notu zorunludur.

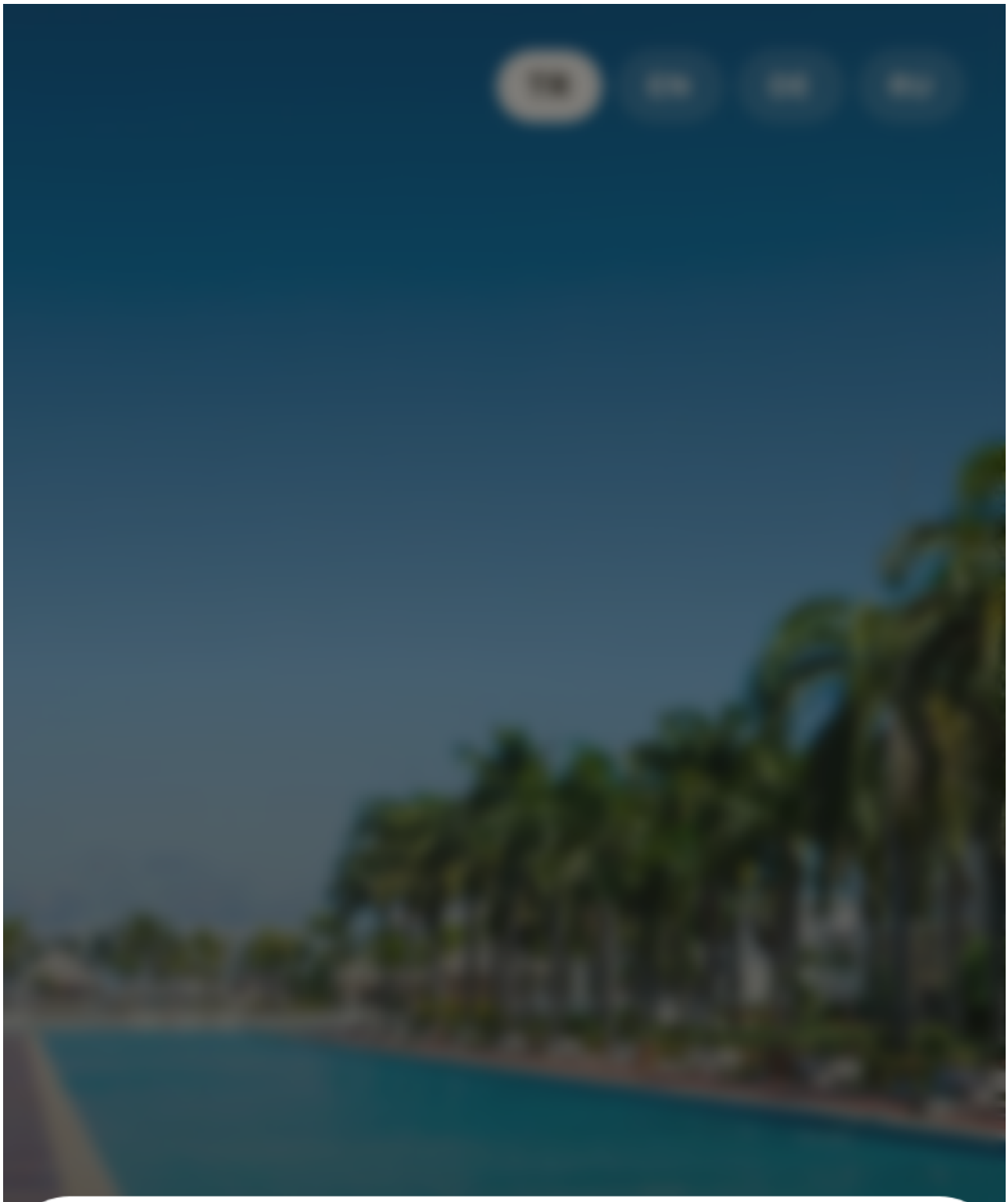


Arıza Bildir

Odanızdaki sorunu iletin

Sorunu kısaca anlatın (ör. klima soğutmuyor)

4. **Kendini doğrular.** İlk talepte **Misafir Doğrulama** penceresi açılır: *Talebiniz için oda numaranız ve soyadınız gerekir. Bilgileriniz yalnız doğrulama için kullanılır.* Misafir **Oda numarası** ve **Soyadınız** girip **Devam et**'e basar. Bilgiler otel sistemindeki kayıtla eşleşmezse *Bilgiler eşleşmedi, lütfen kontrol edin.* yazar.



Misafir Doğrulama

Talebiniz için oda numaranız ve soyadınız gerekir.
Bilgileriniz yalnız doğrulama için kullanılır.

Oda numarası

305

5. **Kişisel bağlantısını kaydeder.** Doğrulamadan sonra **Kişisel bağlantınız hazır** penceresi çıkar: *Konaklamanız boyunca geçerli; kaydedin, bir daha oda numarası girmeyin.* Misafir **Bağlantıyı kopyala** (*Kopyalandı*), **Paylaş / Kaydet** ya da **Talebe devam et** seçer; **Son geçerlilik** tarihi yazar. Bağlantı en fazla 3 gün ve çıkış gününe kadar geçerlidir. Bu pencere doğrulanmış misafire göründüğü için görseli yoktur. **Rezervasyon yapar. Rezervasyon** bölümünde hizmetler fiyatı ve **En yakın** uygun saatiyle listelenir; altında *Şimdi ödeme yok. Onaylandığında odanıza yazılır.* notu vardır. **Ekstra Hizmetler** saatsiz ürünlerdir (**Adet** seçilir, **Odama ekle**).

Rezervasyon

Spa & Masaj ₺900
Klasik masaj, 60 dakika
En yakın: 26.09 13:00

À la carte Akşam Yemeği ₺1.250
Deniz manzaralı restoranda masa
En yakın: 26.09 19:00

Şimdi ödeme yok. Onaylandığında odanıza yazılır.

Ekstra Hizmetler

Odaya Şampanya ₺750
Soğuk şampanya ve iki kadeh

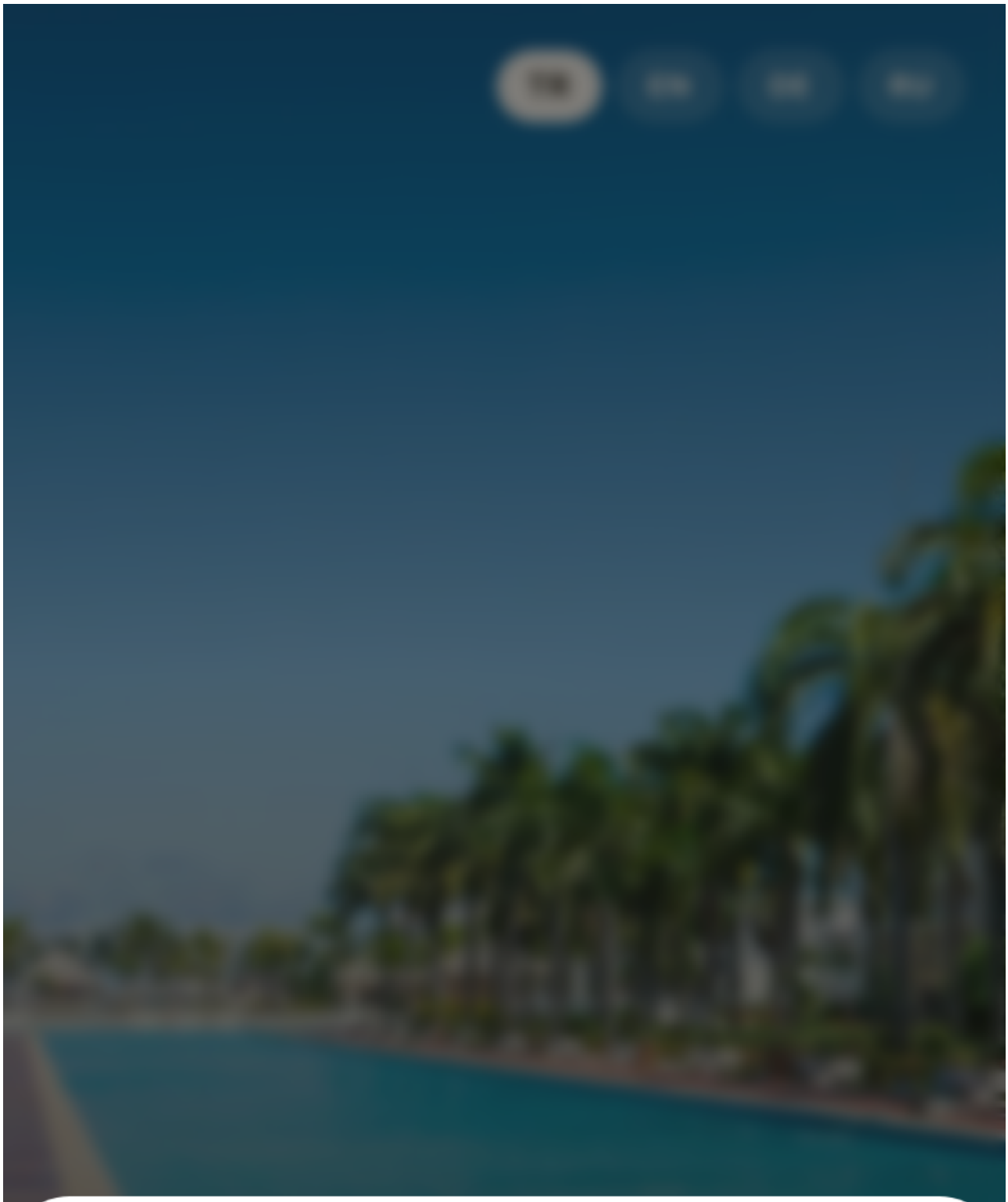
Havaalanı Transferi ₺1.400
Özel araç, tek yön

Şimdi ödeme yok. Onaylandığında odanıza yazılır.

Spa'da bu hafta %20 indirim

Hafta içi 10:00-16:00 arası tüm masajlarda geçerli.

Hizmete dokununca doğrulanmamış misafir önce doğrulama penceresini görür; sonra **Tarih** (**Bugün**, **Yarın**…), **Saat**, **Kişi sayısı** ve **Not (isteğe bağlı)** seçip **Saat seç ve rezerve et**'e basar. Dolu saat **Dolu** yazar; o gün boş saat yoksa *Bu tarihte uygun saat yok* çıkar.



Misafir Doğrulama

Talebiniz için oda numaranız ve soyadınız gerekir.
Bilgileriniz yalnız doğrulama için kullanılır.

Oda numarası

6. **Otel bilgilerine ve diğer kartlara bakar.** Sayfanın altında **Otel Bilgileri** (havuz, spa, kahvaltı saatleri, Wi-Fi adı), sosyal medya bağlantıları ve diğer kartlar bulunur. **Resepsiyon** kartı **Telefonla ara** ve (WhatsApp girildiyse) **WhatsApp ile yaz** seçeneklerini açar.

Hafta içi 10:00-16:00 arası tüm masajlarda geçerli. Resepsiyondan rezervasyon yaptırın.

Useroam Wifi

Etkinlikler

Değerlendirme

Deneyiminizi bizimle paylaşın

Oda Servisi

Havlu, yastık ve diğer ihtiyaçlar

Resepsiyon

Tek dokunuşla bize ulaşın

Otel Bilgileri

Havuz	08:00 – 20:00
Spa & Hamam	10:00 – 22:00
Kahvaltı	07:00 – 10:30
Wi-Fi	Useroam - Misafir

7. **Oda servisi siparişi verir. QR Menü / Oda Servisi** kartı otelin QR menüsünü oda servisi modunda açar. Misafir ürünleri sepete ekleyip siparişi odasına gönderir; fiyat her zaman sunucudaki menüden alınır. Sipariş Talep Yönetimi'nde **Oda Servisi** olarak görünür.



Sıcak İçecekler | Tatlılar | Kahvaltı | Ana

Menüde ara

Popüler | Şefin Önerisi | Vejetaryen | Vegan

Görseli olmayan bölümler

- **Daha Hızlı İnternet** (*Yüksek hızlı internet paketleri*): Portal Tasarımı'nda **Wi-Fi Paketleri** bloğu varsa çıkar; misafir **Paket seçin** der, paket yoksa *Şu an paket bulunmuyor.* yazar.

  Sipariş Hız Paketi Satışı'na onay bekleyen olarak düşer. Örnek otelde bu blok olmadığı için çekilmedi.
- **Taleplerim**: doğrulanmış misafir açtığı taleplerin durumunu (**Bekliyor**, **İşlemde**, **Tamamlandı**, **İptal**) görür ve **Mesaj yazın…** kutusundan resepsiyona yazar; otelin yanıtları **Otel** etiketiyle görünür.
- **Bildirimler**: **Bildirimleri aç** düğmesiyle misafir talebi işleme alınınca ve tamamlanınca bildirim alır (**Bildirimler açık**). iPhone'da önce *Paylaş → Ana Ekrana Ekle* gerekir.
- Geç Çıkış ve Erken Giriş penceresi: *Tutar müsaitliğe göre resepsiyon onayıyla hesabınıza eklenir.* ve **Talep et** düğmesi.

Misafirin görebileceği mesajlar

Ekranda yazan	Anlamı
Talebiniz alındı. Ekibimiz en kısa sürede ilgilenecek.	Talep ekibe düştü.
Az önce bir talep gönderdiniz, bir dakika sonra tekrar deneyin.	Aynı oda bir dakika içinde ikinci talebi gönderemez; bir oda günde en fazla 20 talep açabilir.
Şu an işlem yapılamıyor, lütfen tekrar deneyin.	Genel hata; örneğin geç çıkış ücreti tanımsızken geç çıkış istenmesi.
Bilgiler eşleşmedi, lütfen kontrol edin.	Oda ve soyad otel sistemindeki kayıtla eşleşmedi ya da misafirin çıkış tarihi geçti. Resepsiyonda kaydı kontrol edin.

Sık sorulanlar

Misafir doğrulanamıyor.

Soyadın otel sistemindeki gibi yazılması gerekir; misafir kaydının Otel Misafirleri listesinde, çıkış tarihi bugün ya da sonrası olarak durduğunu kontrol edin.

Başka biri kişisel bağlantıyı açarsa ne olur?
Bağlantıyı açan kişi o odanın misafiri gibi talep açabilir. Misafire bağlantıyı yalnız kendisi için saklamasını söyleyin.

Sayfada eksik kart var.
Kartlar Portal Tasarımı'ndaki bloklarla belirlenir; geç çıkış ve erken giriş ücret girilmediyse çıkmaz.

İlgili sayfalar

- Misafir Portalı · Portal Tasarımı · Rezervasyon ve Ekstralar · Hız Paketi Satışı
- QR menüyü baştan sona kurma (oda servisi için menü)

Revizyon #3
tugay tarafından 26 Eylül 2026 09:51:56 oluşturuldu
tugay tarafından 26 Eylül 2026 09:59:36 güncellendi