

Çağrı Merkezi KPI Checklist Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu rehber, otel çağrı merkezinizde izlenmesi gereken kritik performans göstergelerini (KPI) tek bir çerçevede toplar. Hangi verinin neyi ifade ettiğini netleştirerek, 14 günlük bir iyileştirme planı ile verimlilik ve satış dönüşüm oranlarınızı artırmayı hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı merkezi liderleri, rezervasyon müdürleri, satış/pazarlama yöneticileri ve otel GM yardımcıları.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Denetim:** 10 temel KPI listesini mevcut verilerinizle doldurun ve ölçümlemediğiniz "kayıp" alanları işaretleyin.
- Teşhis:** Belirlediğiniz 3 öncelikli sorunu "Problem-Kök Neden-Çözüm" tablosuna yerleştirin.
- İcra:** 14 günlük sprint planını takip ederek yeni dashboard ve konuşma akışlarını devreye alın.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i (10 Temel KPI)

- ☐ **Çağrı Hacmi & Niyet:** Günlük/saatlik trafik ve niyet (Rezervasyon, Bilgi, Şikâyet) kırılımı net mi?
- ☐ **Cevaplanma Oranı (Answer Rate):** Gelen çağrıların yüzde kaçı operatöre ulaşıyor?
- ☐ **Bekleme Süresi (ASA):** Misafirin operatöre bağlanana kadar beklediği ortalama süre trendi ne yönde?
- ☐ **Terk Oranı (Abandonment):** Kaç misafir bağlanmadan hattı kapatıyor?

- [] **Service Level:** Belirlediğiniz hedef sürede (örn. 20 sn) cevaplanan çağrıların oranı nedir?
- [] **FCR (First Call Resolution):** Sorunlar veya talepler ilk aramada çözülüyor mu?
- [] **Tekrar Arama Oranı:** Aynı misafir 24 saat içinde neden tekrar arıyor?
- [] **Dönüşüm Oranı (Conversion):** Toplam rezervasyon niyetli çağrıların kaçısı satışla sonuçlandı?
- [] **Çağrı Başına Gelir:** Her bir operatörün otel cirosuna doğrudan katkısı nedir?
- [] **CSAT / NPS:** Görüşme sonu memnuniyet skorları "çağrı nedeni" etiketiyle eşleşiyor mu?

B) Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

Problem	Muhtemel Kök Neden	Önerilen Çözüm
Yüksek Terk Oranı	Yetersiz personel veya yanlış vardiya planı.	Çağrı yoğunluk haritasına göre vardiya optimizasyonu.
Düşük Dönüşüm (Conv.)	Satış teknikleri veya kampanya bilgisi eksikliği.	İtiraz yönetimi eğitimi ve güncel "teklif menüsü" hazırlığı.
Yüksek Tekrar Arama	Bilgi yetersizliği veya takip sisteminin olmaması.	Bilgi bankası (KB) güncellemesi ve CRM takip kaydı zorunluluğu.

C) 14 Günlük İyileştirme Sprint Planı

Gün	Odak	Aksiyon
G 1-4	Standartlar	KPI sözlüğünün yazımı, segment etiketlerinin (pazar/niyet) tanımlanması.
G 5-7	İzleme	Dashboard taslağı, eşik/alarm limitleri ve QA (dinleme) planının oluşturulması.
G 8-10	Süreç	Konuşma akışlarının (script) revizyonu ve satış dönüşüm zincirinin kurulması.
G 11-14	Analiz & Rapor	Kaçan rezervasyon nedenlerinin analizi, yönetim özeti ve yeni hedefleme.

D) Öncesi / Sonrası KPI Takip Tablosu

Metrik	Başlangıç (Baseline)	Sprint Sonrası	Değişim (%)
Answer Rate	%_____	%_____	%_____
Bekleme Süresi (ASA)	_____ sn	_____ sn	%_____
Satış Dönüşüm (Conv.)	%_____	%_____	%_____

Deliverables

- KPI Sözlüğü, 1 Sayfalık Dashboard Taslağı, Segment Şeması, QA Rapor Formatı.

OTEL ÇAĞRI MERKEZİ: 10 TEMEL KPI KONTROLÜ

- ☒ 📞 Çağrı Hacmi & Niyet Kırılımı
- ☒ 2. Cevaplanma Oranı (Answer Rate)
- ☐ 3. Bekleme Süresi (ASA)
- ☐ 4. Terk Oranı (Abandonment)
- ☒ 5. Service Level Hedefi
- ☐ 6. FCR (İlk Aramada Çözüm)
- ☐ 7. Tekrar Arama Oranı
- ☒ 8. Rezervasyon Dönüşüm Oranı
- ☐ 9. Çağrı Başına Gelir
- ☒ 😊 CSAT / NPS Puanı