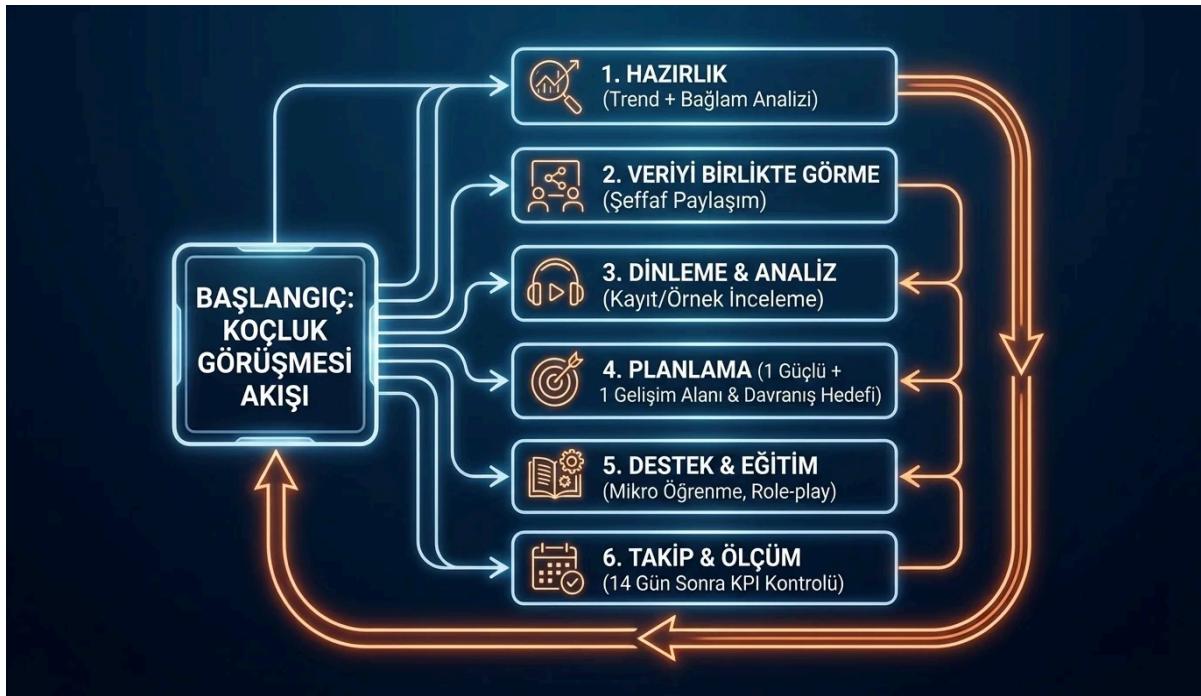


# Temsilci KPI Kartı & Gelişim Planı (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon, temsilci performansını basit bir sıralama (ranking) mantığından çıkarıp, gelişim odaklı bir koçluk sistemine dönüştürmek için tasarlanmıştır. Nicel verileri (hız, satış) nitel değerlendirmelerle (kalite, geri bildirim) birleştirerek 14 günlük somut gelişim planları oluşturmanızı sağlar.

**Kim Kullanır?:** Çağrı merkezi supervisor/lead'leri, operasyon yöneticileri, rezervasyon müdürleri ve İK ekipleri.



## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Veri Girişi:** Temsilci KPI kartını son 2-4 haftalık trend verileri ve kanal/talep türü bağlamıyla doldurun.
- Koçluk Seansı:** Görüşme sırasında temsilcinin 1 güçlü yönünü ve odaklanılacak 1 gelişim alanını seçip davranış hedefi belirleyin.
- Takip:** 14 günlük aksiyon planını uygulayın ve süreç sonunda takip KPI'larıyla değişimi ölçün.

## Template İçeriği

### A) KPI Kartı (Özet Görünüm)

- Temsilci Bilgileri:** Ad Soyad: \_\_\_\_ | Dönem: \_\_\_\_ | Kanal Dağılımı: \_\_\_\_
- Talep Türü:** Rezervasyon %\_\_\_\_ | Bilgi %\_\_\_\_ | Şikâyet %\_\_\_\_ | İptal %\_\_\_\_

Metrik Grubu	Temel KPI'lar	Değer
Hız	Yanıt Süresi / Terk Oranı	____
Çözüm & Kalite	FCR (İlk Çözüm) / QM Skoru	____
Satış	Rezervasyon Adedi / Conversion	____
Deneyim	Misafir Geri Bildirim Özeti	____

### B) Gelişim Planı Tablosu (14 Gün)

(Gelişim planı şablonu, koçluk görüşmesi sonrası aksiyonları takip etmek için boş bırakılmıştır)

## Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

- Bağlam Önemlidir:** Tek bir metriğe bakarak karar vermeyin; veriyi trend ve çalışma bağlamıyla birlikte okuyun.
- Denge:** Satış hedeflerini mutlaka kalite bariyerleriyle (QM skoru vb.) dengeleyin.
- Davranışa Odaklan:** Gelişim alanında sayısal hedef değil, somut bir "davranış hedefi" tanımlayın.
- 1+1 Kuralı:** Her koçluk görüşmesinde mutlaka 1 güçlü yönü takdir edin ve 1 gelişim alanına odaklanın.
- Ölçüm Döngüsü:** Belirlenen aksiyonlardan 14 gün sonra mutlaka yeniden ölçüm yapın.

## Kontrol Listesi

- [ ] Temsilci KPI kartı güncel trend verileriyle dolduruldu mu?
- [ ] Koçluk görüşmesi için davranış temelli gelişim hedefi yazıldı mı?
- [ ] 14 günlük aksiyon planı için takip KPI'ları belirlendi mi?
- [ ] Güçlü ve gelişim odaklı geri bildirim dengesi sağlandı mı?

## **Deliverables**

KPI Kart Görseli (Card), Koçluk Akış Diyagramı (Diagram), Gelişim Planı Tablosu (Table).

# **TEMSİLCİ PERFORMANS & KOÇLUK ÇERÇEVESİ KONTROL LİSTESİ**

- 1. KPI Kartında Bağlam Etiketi (Vardiya/Kanal)
- 2. Nicel + Nitel Veri Dengesi
- 3. Satış Hedefi için Kalite Bariyeri
- 4. Koçluk Öncesi Hazırlık (Trend Analizi)
- 5. Görüşmede 'Veri + Örnek' Kullanımı
- 6. 1 Güçlü + 1 Gelişim Alanı Kuralı
- 7. Somut Davranış Hedefi Yazımı
- 8. Destek Adımı (Eğitim/Role-play)
- 9. 14 Günlük Takip Planı & Tarihi
- 10. Gelişim Planı Dokümantasyonu