

Kalite Scorecard & Aylık Coaching Planı Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, otel çağrı merkezinde kalite dinleme ve gelişim süreçlerini standartlaştırır. Scorecard kriterleri, haftalık dinleme ritmi ve bire bir coaching (koçluk) akışını birleştirerek; kalite skorlarındaki artışın rezervasyon dönüşüm oranlarına ve misafir memnuniyetine (CSAT) doğrudan yansımaları sağlar.

Kim Kullanır?: Call Center Yöneticileri, Kalite/Eğitim Sorumluları ve Revenue Liderleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Standartlaştırma:** Scorecard'ınızı 10–12 kritik kriterle sabitleyin ve ekip genelinde puanlama kalibrasyonu yapın.
- Rutin Oluşturma:** Her temsilci için haftalık minimum 1–2 çağrı dinleme ve ayda 1 kapsamlı coaching seansı planlayın.
- Takip:** 14 günlük sprint boyunca belirlenen mikro hedefleri (örn: ihtiyaç analizi sorusu sorma) takip ederek gelişimi ölçün.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- ☐ **Kriterler:** Karşılama, ihtiyaç analizi, teklif sunumu, kapanış ve not alma kriterleri tanımlandı mı?
- ☐ **Örnekleme:** Haftalık kişi başı dinlenecek çağrı sayısı belirlendi mi?
- ☐ **Geri Bildirim:** "Davranış + Örnek + Alternatif Cümle" formatına geçildi mi?

- [] **Kütüphane:** Eğitimlerde kullanılmak üzere anonim "İyi Örnek Çağrı Kütüphanesi" başlatıldı mı?
- [] **Entegrasyon:** Kalite skorları; dönüşüm (Conversion) ve CSAT metriklerinin yanına eklendi mi?
- [] **KVKK:** Ses kayıtlarının sadece eğitim amaçlı kullanımına dair yetki standardı yazıldı mı?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Düşük Conversion	Zayıf ihtiyaç analizi	"Probing" soruları odaklı coaching
Kayıt Hataları	Not alma standardı yok	[FO]/[HK] etiketli not şablonu eğitimi
Robotik Konuşma	Script ezberleme	Duygu adlandırma & empati egzersizleri
Yüksek CSAT Kaybı	Kapanış/Takip belirsizliği	Net onay sorusu + Saat alma kuralı

C) 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-5:** Scorecard kriterlerinin belirlenmesi, kalibrasyon oturumları, pilot dinlemeler ve davranış odaklı geri bildirim eğitimi.
- **Gün 6-10:** İyi örnek kütüphanesinin oluşturulması, aylık coaching takviminin sabitlenmesi ve zayıf alanlara yönelik (örn: closing) rol-play çalışmaları.
- **Gün 11-14:** Yeni başlayanlar için özel dinleme ritmi, KVKK yetki kontrolü ve ilk "Önce/Sonra" gelişim raporunun hazırlanması.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Başlangıç	Hedef	Gerçekleşen
Ortalama Kalite Skoru	%____	%____	%____
Conversion (Dönüşüm)	%____	%____	%____
CSAT (Misafir Memnuniyeti)	____/5	____/5	____/5

Deliverables

- 12 Kriterli Scorecard, Haftalık Dinleme Planı, Aylık Coaching Takvimi, Kalite & KPI Dashboard.

AYLIK BİRE BİR COACHING PLANI

OTURUM YAPISI (20-30 Dk)

**Bulgu Özeti**
(Son Dinleme)

**Mikro Hedef**
Belirleme

**Kısa Rol-play**
(5 Dk)

**Takip Planı**
(7 Gün Sonra)

TAKİP & SONUÇ

☐ **Takip Dinlemesi**
Yapıldı

☐ **Gelişim Sağlandı**
(Evet/Kısmen)

☐ **Yeni Hedef**
Belirlendi

Sürekli Gelişim İçin Disiplinli Takip Şarttır.