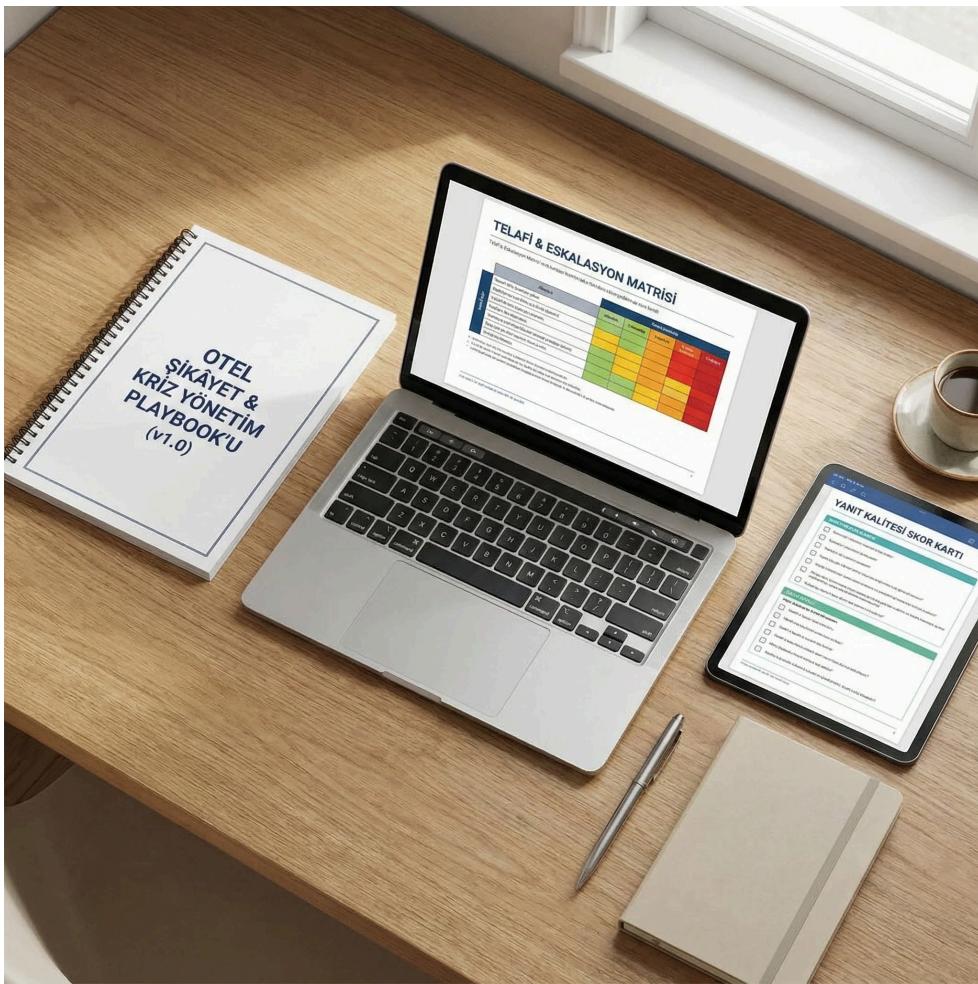


Şikâyet Yanıt & Telafi Matriş Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu döküman; telefon, WhatsApp, DM, Google ve OTA yorum kanallarından gelen şikayetleri tek bir standartla yönetmeniz için hazırlanmıştır. Yanıt kalitesini (ton, hız, yapı) puanlayan bir **Audit Sheet** ile somut çözüm adımlarını belirleyen **Telafi Matriisi**'ni birleştirerek itibar riskini kontrol altında tutmanızı sağlar.

Kim Kullanır?: Çağrı merkezi süpervizörleri, misafir ilişkileri yöneticileri, kalite ekipleri ve otel operasyon liderleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Etiketleme:** Gelen her şikayet sistemde (ticket) kategori (hizmet/temizlik/fiyat vb.) ve seviye bazında etiketleyin.
- Skorlama:** Audit Sheet'i kullanarak verilen yanıtın kalitesini 0–2 aralığında puanlayın.
- Aksiyon:** Telafi Matriisi'ne bakarak yetki dahilindeki telafiyi uygulayın ve misafir teyidiyle ticket'i kapatın.

A) AUDIT SHEET: Yanıt Kalitesi Skor Kartı

Kriter	Puan (0–2)	Kontrol Noktası
İlk Yanıt Hızı	[]	Tanımlanan SLA süresi içinde mi?
Empati & Teşekkür	[]	"Anlıyoruz" ve "Geri bildirim için teşekkürler" ifadesi var mı?
Yapısal Netlik	[]	Özet + Aksiyon + Süre bilgisi verildi mi?
Gizlilik Uyumu	[]	Kamusal yanıtlarında (Google/OTA) veri ihlali var mı?
Kapanış Teyidi	[]	Misafirden "çözüldü" onayı alındı mı?

Durum Notu: ● Kırmızı: Kritik hata | ● Sarı: İyileştirilmeli | ● Yeşil: Başarılı standart.

B) Telafi & Eskalasyon Matrisi

Şikâyet Seviyesi	Örnek Durum	Telafi Yetkisi	Eskalasyon
Seviye 1 (Düşük)	Yanlış oda kokusu, eksik buklet	İkram gönderimi / Özür notu	Ekip Lideri
Seviye 2 (Orta)	Klima arızası, geç check-in	Ücretsiz akşam yemeği / Upgrade	Departman Müdürü
Seviye 3 (Kritik)	Güvenlik, Hijyen, Personel tutumu	Bir sonraki konaklamada %... indirim / İade	GM / Owner

İlk 10 Aksiyon Listesi (Operasyonel Start)

- Ticket Standartı:** Şikâyetleri kanal bağımsız tek havuzda toplayın.
- SLA Belirleme:** İlk yanıt süresi hedefini (örn. 15 dk WhatsApp, 2 saat E-posta) koyun.
- 3 Parçalı Formül:** Tüm yanıtlarında "Empati + Çözüm + Takip" yapısını zorunlu kıllın.
- Hızlı Şablonlar:** WhatsApp ve DM için kişiselleştirilebilir taslaklar oluşturun.
- Platform Yanıtları:** Google/TripAdvisor için kısa ve kurumsal şablonlar hazırlayın.
- Yetki Limitleri:** Temsilcilerin kendi başına verebileceği telafi sınırlarını çizin.
- Kırmızı Çizgiler:** Hangi durumlarda anında GM onayı gerektiğini netleştirin.
- Teyit Şartı:** Misafirin sözlü/yazılı onayı olmadan ticket kapatmayın.
- Trend Analizi:** Haftalık en çok şikayet alan departman raporunu çekin.
- Kök Neden:** Aylık olarak şikayetlerin sistemsel nedenlerini raporlayın.

Deliverables

- Deliverables:** Yanıt Kalitesi Audit Sheet, Telafi & Eskalasyon Matrisi, Haftalık/Aylık Rapor Şablonları.

