

Otel Şikâyet Çağrıları İçin Service Recovery Akış & Script Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset, şikayet ve kriz çağrılarında "5 adımlı empati–özür–çözüm" akışını, eskalasyon eşiklerini ve çözüm sonrası takip (follow-up) planını standartlaştırır. Amacı, misafirin öfkesini regüle etmek, doğru yetkiliye anında ulaşılmasını sağlamak ve çözüm sonrası güveni tazelemektir.

Kim Kullanır?: Call Center Liderleri, Misafir İlişkileri (GR), Ön Büro/Gece Müdürleri ve Satış Sonrası Destek Ekipleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Eğitim:** 5 adımlı akışı ekibe öreten 15 dakikalık bir mini eğitim düzenleyin.
- Yetkilendirme:** Eskalasyon matrisini doldurarak "kimin, ne zaman" devreye gireceğini netleştirin.
- Ölçüm:** 14 günlük uygulama boyunca her kriz çağrısını etiketleyerek çözüm süresi ve tekrar çağrı oranlarını izleyin.

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- **Etiketleme:** Çağrı türü (oda, gürültü, ödeme, güvenlik, rezervasyon hatası) doğru sınıflandırıldı mı?
- **Aktif Dinleme:** Misafir kesilmeden 20–40 saniye boyunca dinlendi mi?
- **Empati & Özür:** Duygu adlandırılarak empati cümlesi kuruldu mu ve savunma yapmadan özür verildi mi?
- **Çözüm Planı:** "Kim, neyi, ne zaman yapacak?" bilgisi misafire açıkladı mı?
- **Eskalasyon:** Gerekliyorsa doğru yetkiliye (Gece Müdürü, GR vb.) devredildi mi?
- **Takip:** Aynı gün ve ertesi gün için follow-up planı yapıldı mı?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Misafir daha çok sinirleniyor	Savunma/Refleks	Empati–özür–çözüm sırası
"Kim ilgilenecek?" belirsiz	Plan yok	Kim + ne + ne zaman cümlesi
Geç eskalasyon	Eşik tanımsız	Eskalasyon matrisi
Tekrar çağrı artıyor	Follow-up yok	Aynı gün + ertesi gün teyit

C) 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-4:** Çağrı türlerinin sınıflandırılması, empati/özür cümle setlerinin hazırlanması ve eskalasyon matrisinin (kim, hangi tür şikayeteye bakar) oluşturulması.
- **Gün 5-7:** PMS/CRM not standartlarının belirlenmesi, follow-up ritminin kurulması ve oda/gürültü/ödeme senaryoları üzerinde rol-play çalışmaları.
- **Gün 8-11:** KPI paneli kurulumu (çözüm süresi, tekrar çağrı), ilk hafta verisiyle mikro düzeltmeler ve gece/yoğun sezon prosedürlerinin netleştirilmesi.
- **Gün 12-14:** KVKK/gizlilik hatırlatma kartlarının hazırlanması, en sık yapılan 3 hatanın analizi ve 30 günlük iyileştirme backlog'u.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

KPI	Önce	Sonra	Not
İlk yanıt süresi	—	—	
Çözüm süresi	—	—	
Tekrar çağrı oranı	—	—	
Eskalasyon doğruluğu	—	—	

Deliverables

- 5 Adımlı Service Recovery Kartı, Tek Sayfa Eskalasyon Matrisi, Yanlış/Doğru Cevap Tablosu, Follow-up Şablonları.