

# Yorum Yanıt Şablonları & İtibar Yönetimi (v1.0)

**Asset Amacı:** Otel yorumlarına verilen yanıtları standardize ederek marka tonunu korur, kriz anlarında hızlı ve profesyonel refleks verilmesini sağlar. 30 dakikada uygulanabilen denetim listesiyle operasyonel açıkları kapatırken, hazır yanıt iskeletleriyle misafir ilişkileri ekibinin iş yükünü hafifletir ve güven puanını (Trust Score) artırır.

**Kim Kullanır?:** Otel Yöneticileri, Misafir İlişkileri (GR) Ekipleri, Satış-Pazarlama ve Dijital Ajanslar.

## A) İtibar Yönetimi Denetim Listesi (Checklist)

*Mevcut durumunuzu test edin ve eksik alanları stratejinize ekleyin:*

- ☐ **Tazelik:** Son 90 günde düzenli ve doğal bir yorum akışı var mı?
- ☐ **Hız (SLA):** Olumsuz yorumlara ilk 24-72 saat içinde yanıt veriliyor mu?
- ☐ **Ton Tutarlılığı:** Tüm platformlarda (GBP, TripAdvisor, OTA) aynı marka dili kullanılıyor mu?
- ☐ **Kriz Yönetimi:** Ciddi şikayetler için üst yönetime raporlama (Escalation) akışı hazır mı?
- ☐ **Etik Politika:** Sahte veya manipülatif yorum uygulamalarından kaçınılıyor mu?
- ☐ **Veri Analizi:** Yorumlardaki ortak şikayetler aylık olarak operasyonel iyileştirmeye dönüştürülüyor mu?

## B) Yanıt Şablonları (Markanıza Göre Uyarlayın)

### 1. Olumlu Yorum (Teşekkür & Davet)

"Değerli Misafirimiz, [Detay] hakkındaki nazik yorumlarınız için teşekkür ederiz. Özellikle [Hizmet/Birim] kısmından memnun kalmanıza çok sevindik. Bir sonraki konaklamanızda size yeniden [Deneyim] yaşatmak için sabırsızlanıyoruz. Saygılarımızla, [İsim/Unvan]."

### 2. Olumsuz Yorum (Empati & Aksiyon)

"Yaşadığınız olumsuz deneyim için içtenlikle üzgünüz. [Konu] ile ilgili geri bildiriminizi ilgili departmanımıza ilettik ve derhal [İyileştirme/Kontrol] sürecini başlattık. Konuyu telafi edebilmemiz için bize [E-posta/Telefon] üzerinden ulaşmanızı rica ederiz. Saygılarımızla, [İsim/Unvan]."

### 3. Kriz Yorumu (Hızlı Müdahale)

"Bu geri bildirimi çok önemsiyor ve konuyu en üst düzeyde incelemeye alıyoruz. Rezervasyon detaylarınızı güvenli bir şekilde [E-posta/DM] üzerinden paylaşabilir misiniz? Durumla ilgili size 48 saat içinde doğrudan dönüş sağlayacağız. Saygılarımızla, [Sorumlu Kişi/Birim]."

### C) Yanıt Yazmanın 5 Altın Kuralı

1. **Savunma Yapmayın:** Haklı olsanız bile "ama" ile başlayan cümlelerden kaçınin; çözüm odaklı kalın.
2. **Kişiselleştirin:** Robotikleşmeyi önlemek için misafirin yorumundan bir kelimeyi veya ismini mutlaka kullanın.
3. **Veriyi Koruyun:** Yanıtlarda asla oda numarası, soyadı veya özel fiyat detayları paylaşmayın.
4. **Net Olun:** "Bakacağız" yerine "Kontrolü sağladık/Süreci başlattık" gibi somut ifadeler kullanın.
5. **Köprü Kurun:** Sorunu halka açık alanda tartışmak yerine mutlaka özel bir iletişim kanalı (SOP) bırakın.

### D) Deliverables (Teslim Edilecekler)

1. **Yanıt Kitapçığı:** Her senaryoya uygun 10+ hazır şablon.
2. **Kriz Escalation Akışı:** Sorunlu yorumların departmanlara dağılım şeması.
3. **Aylık İtibar Raporu Şablonu:** Puan ve yanıt hızı takip çizelgesi.