

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 yansımalarını 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?
- [] **Örneklemme:** 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 standarı yazıldı mı?

B) Problem & Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Düşük Conversion	Zayıf ihtiyaç analizi	"Probing" soruları odaklı coaching
Kayıt Hataları	Not alma standarı 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 "Once/Sonra" gelişim raporunun hazırlanması.

D) Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Başlangıç	Hedef	Geçekleşen
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)	TAKİP & SONUÇ
 Bulgu Özeti (Son Dinleme)	<input type="checkbox"/> Takip Dinlemesi Yapıldı
 Mikro Hedef Belirleme	<input type="checkbox"/> Gelişim Sağlandı (Evet/Kısmen)
 Kısa Rol-play (5 Dk)	<input type="checkbox"/> Yeni Hedef Belirlendi
 Takip Planı (7 Gün Sonra)	

Sürekli Gelişim İçin Disiplinli Takip Şarttır.