

Şikâyet Mesajı & Yorum Yanıt Şablonları (v1.0)

Asset Amacı: DM üzerinden gelen şikâyetler ve online yorumlar (Google/OTA) için kopyalanabilir yanıt şablonları, "Yap/Yapma" dil rehberi ve eskalasyon akışını tek pakette sunar. Savunmacı dili azaltarak yanıt hızını ve tutarlılığını artırmayı, telafi adımlarını standartlaştırmayı ve KVKK uyumluluğunu sağlamayı hedefler.

Kim Kullanır?: Misafir ilişkileri, çağrı merkezi, sosyal medya ekipleri ve operasyon yöneticileri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Şikâyeti seviye 1–2–3 olarak gruplandırın ve geliş kanalını (Google/OTA/DM) belirleyin.
- Şablon Seçimi:** Public veya DM şablonunu seçerek tarih, konu ve alınacak aksiyon alanlarını doldurun.
- Kapanış:** Gerekliyse eskalasyon akışına göre devredin; süreci kapatırken öğrenme notlarını kaydedin.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- ☐ **Sınıflandırma:** Şikâyet seviyesi (1/2/3) net olarak belirlendi mi?
- ☐ **Kanal Stratejisi:** Public (herkese açık) mi yoksa DM (özel mesaj) üzerinden mi ilerleneceği seçildi mi?
- ☐ **İçerik Kalitesi:** İlk yanıt; empati, somut aksiyon ve takip sözü içeriyor mu?
- ☐ **KVKK Denetimi:** Public yanıtlarda misafir ismi, oda numarası veya iletişim bilgisi gibi kişisel veriler elendi mi?
- ☐ **Sahiplik:** Eskalasyon gerektiren durumlarda ilgili birim sahibi atandı mı?

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu (Örnek)

Problem	Kök Neden	Çözüm
Temizlik şikâyeti	Vardiya yoğunluğu / kontrol eksikliği	Kontrol checklist + geri bildirim döngüsü
Gürültü	Oda planlama / etkinlik saatleri çakışması	Oda değişimi opsiyonu + proaktif bilgilendirme
Check-in gecikmesi	Kapasite planı hatası	Peak (yoğunluk) planı + ön check-in formu

14 Günlük Sprint Planı

- Gün 1–4:** Yanıt şablonlarının, marka ton kılavuzunun ve eskalasyon sahiplik matrisinin oluşturulması.
- Gün 5–10:** Ekip eğitimleri, örnek senaryo çalışmaları ve haftalık rapor formatının belirlenmesi.
- Gün 11–14:** İlk trend analiz raporunun çıkarılması ve süreci iyileştirici revizyonların yapılması.

Öncesi/Sonrası KPI Tablosu (Şablon)

KPI	Önce	Sonra	Not
İlk yanıt süresi	TBD	TBD	Süreç hızı takibi
Çözüm süresi	TBD	TBD	Aksiyon hızı takibi
Yanıtlanan yorum oranı	TBD	TBD	Kapsama oranı
Tekrarlayan şikâyet oranı	TBD	TBD	Kök neden çözümü

Yorum puanı trendi	TBD	TBD	Genel itibar etkisi
--------------------	-----	-----	---------------------



Deliverables Listesi

- Public (Google/OTA) ve DM Yanıt Şablonları.
- "Yap/Yapma" Ton Kartı & KVKK "Yasak Veri" Kontrol Listesi.
- Eskalasyon Akış SOP (Standart Operasyon Prosedürü).
- Haftalık Trend Raporu Formatı.