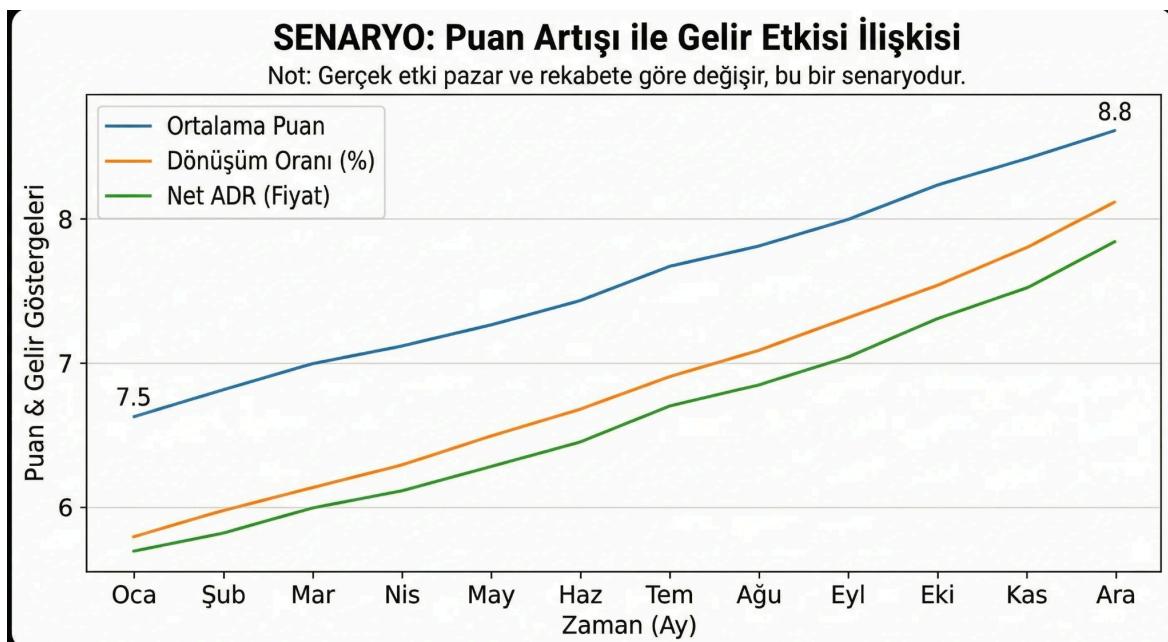


# OTA Yorum Cevap & Puan İyileştirme Kontrol Listesi (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset, yorum yönetimini sadece "yanıt yazma" aşamasından kurtarıp; yorum toplama mekanizması, yanıt standartları ve operasyonel iyileştirme adımlarıyla birleştirir. Amaç, güncel yorum sayısını artırarak güven tazelemek ve kronik şikayetleri kök neden analiziyle çözerek otel puanını kalıcı olarak yükseltmektir.

**Kim Kullanır?:** Guest Relations, Ön Büro, Operasyon, Satış-Pazarlama ve Revenue ekipleri.



## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Akış Kurulumu:** Check-out anından başlayan 2 adımlı mesaj ve QR kod sistemini aktif edin.
- Standardizasyon:** Yanıt sürelerini 48 saat altına çekin ve marka tonuna uygun şablonları kullanın.
- Aksiyon:** Yorumları temalara ayırin ve 14 günlük sprint ile en çok şikayet alan ilk 3 konuyu operasyonel olarak kapatın.

## Ölçüm & Önceliklendirme Kontrol Listesi

- Hedef Belirleme:** Son 30 ve 90 günlük yorum tazeliği hedefleri netleşti mi?
- Geri Bildirim Döngüsü:** Check-out sırasında puan talep etmeden deneyim soran cümleler hazır mı?
- Mesaj Akışı:** Konaklama sonrası 2-6 saat ve 24-48 saat aralıklarıyla hatırlatma kurgusu kuruldu mu?
- Erişimlilik:** Lobi, oda ve çıkış noktalarında QR kod yerleşimi tamamlandı mı?

- Yanıt SLA:** Tüm yorumlara 24-48 saat içinde dönüş yapma hedefi personelle paylaşıldı mı?
- Ton & Kural:** Tartışmaya girmeyen, kişisel veri paylaşmayan ve aksiyon odaklı yanıt dili kilitlendi mi?
- Tematik Analiz:** Yorumlar 5 ana tema altında etiketlenip raporlanıyor mu?

## Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Düşük Yorum Sayısı	Misafirin otelden ayrıldıktan sonra unutması.	QR yerleşimi + 2 adımlı dijital hatırlatma akışı.
Tekrarlayan Şikayet	Operasyonun yorumları "sadece yazı" olarak görmesi.	Kök neden matrisi ve aksiyon sahibi ataması.
Yavaş Yanıt Süresi	Görev dağılımının (RACI) net olmaması.	48 saat SLA kuralı ve Guest Relations önceliği.
Profilin "Eski" Görünmesi	Güncel yorum akışının sağlanamaması.	Check-out anında sözlü teşvik ve QR yönlendirmesi.

## 14 Günlük Puan İyileştirme Sprint Planı

Gün	Aşama	Görev
G 1-3	<b>Analiz &amp; Tasarım</b>	Son 90 gün yorumlarını etiketle; yanıt şablonlarını ve SLA kurallarını oluştur.
G 4-6	<b>Operasyonel Kurulum</b>	Check-out eğitimlerini ver; mesaj akışını ve QR yerleşimlerini tamamla.
G 7-10	<b>Kök Neden Aksiyonu</b>	En çok şikayet alan (Konfor/Servis/Yemek vb.) ilk 3 temada iyileştirme yap.
G 11-14	<b>Raporlama &amp; Takip</b>	KPI panelini kur; baseline verilerini al ve 30 günlük rutini başlat.

## Öncesi / Sonrası KPI Takip Tablosu

Metrik	Mevcut Durum	30 Günlük Hedef
Genel Puan Ortalaması	_____	_____
Aylık Yorum Sayısı	_____	_____
Ortalama Yanıt Süresi	_____ Saat	< 48 Saat
Tazelik Skoru (Son 30 Gün)	% _____	% _____
Negatif Yorum Oranı	% _____	- % _____

## Deliverables

- **Deliverables:** Yorum toplama akış şeması, Yanıt kütüphanesi, Kök neden matrisi, KPI takip paneli.

