

“15 Hata & Çözüm” Checklist (v1.0)

Asset Amacı: Bu checklist, otellerin DM ve WhatsApp mesaj yönetiminde en sık yaptığı 15 kritik hatayı hızlıca teşhis edip düzeltmek için tasarlanmıştır. Temel hedef; satış fırsatlarını kaçırılan hataları minimize etmek, yanıt sürelerini (SLA) disipline etmek ve 4 haftalık somut bir aksiyon planıyla operasyonel kaliteyi standartlaştırmaktır.

Kim Kullanır?: Sosyal Medya Mesaj Ekipleri, Call Center/Rezervasyon Liderleri, Misafir İlişkileri ve Operasyon Yöneticileri.

15 MESAJ HATASI & ÇÖZÜM CHECKLIST

YAYGIN HATA (Anti-Pattern)

- ✗ Sadece link atmak
- ✗ Geç yanıtlamak
- ✗ Yanlış ton
- ✗ CRM’e işlememek

ÇÖZÜM (Best Practice)

- ✓ 2 soru + 2 seçenek
- ✓ SLA hedefi + vardiya
- ✓ ToV kılavuzu
- ✓ Kaynak + outcome alanı

Hataları Tespit Et, Sistemi Kur.

“Ekibin yanıt kalitesini anlık denetleyebileceği 15 maddelik hızlı kontrol kartı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Örnekleme:** Son dönemdeki 100 farklı konuşmayı (DM ve WhatsApp karışık) inceleme altına alın.

2. **Teşhis:** 15 maddelik checklist üzerinden "var/yok" kontrolü yaparak operasyonunuzda en sık tekrarlanan "Top 5" hatayı belirleyin.
3. **Aksiyon:** Belirlediğiniz hataları düzeltmek için 14 günlük hızlı başlangıç sprint planını (Şablon, SLA, Routing, CRM güncellemeleri) devreye alın.

15 Maddelik Denetim (Audit) Checklist'i

- [] **İletişim Hataları:** Fiyat sorusuna sadece link atıp bırakma, ton tutarsızlığı (aşırı sert veya samimi), tarih/para birimi belirsizliği.
- [] **Süreç Hataları:** SLA hedefinin olmaması (geç yanıt), tek net CTA yerine kafa karıştıran çoklu seçenekler, telefona geçiş (devir) kuralının eksikliği.
- [] **Kriz Yönetimi:** Şikâyetlerin kamuya açık (public) tartışılması, kampanya dönemlerinde yoğunluk (overflow) planının olmaması.
- [] **Teknik & Veri Hataları:** Güncel şablon kütüphanesinin yokluğu, CRM kaydı tutulmaması veya duplicate kayıt oluşması.
- [] **Yönetimsel Eksikler:** Dashboard üzerinden ölçüm yapılmaması, QA/eğitim eksikliği, follow-up zamanı belirlenmemesi ve kayıp nedenlerinin (lost reason) toplanmaması.

14 Günlük Hızlı Başlangıç Sprinti

- **Gün 1–2:** Mevcut durum denetimi (Audit) ve en kritik 5 hatanın seçilmesi.
- **Gün 3–5:** 20 adet standart şablonun oluşturulması ve "Tek CTA" kuralının oturtulması.
- **Gün 6–7:** Yanıt süresi (SLA) hedeflerinin belirlenmesi, vardiya düzeni ve otomatik karşılama kurgusu.
- **Gün 8–10:** Birimler arası devir kuralları ve Call Center entegrasyonunun tamamlanması.
- **Gün 11–14:** CRM veri alanlarının tanımlanması, çıktı (outcome) takibi ve KPI dashboard kurulumu.

Operasyonel İyileştirme ve KPI Takibi

Problem → Kök Neden → Çözüm Örneği

Problem	Kök Neden	Çözüm
Empati düşüyor	Duygusal yük + mola yok	Mikro mola + debrief seansları
Hata artıyor	Yoğunluk + SOP dağınıklığı	SOP sadeleştirme + koçluk
Devamsızlık artıyor	Tükenmişlik sinyali	Rotasyon + destek planı

Öncesi/Sonrası KPI Tablosu (Şablon)

KPI	Önce	Sonra	Not
QA ton/empati	TBD	TBD	Haftalık denetim
Cevaplanma oranı	TBD	TBD	Operasyonel hız
Lead → Rezervasyon	TBD	TBD	Satış verimliliği

Deliverables

15 Hata Raporu & Öncelik Listesi, 20 Şablonluk Mesaj Paketi & ToV Kartı, SLA ve Devir SOP Dokümanı, CRM Veri Sözlüğü.



“Hataların tespitinden kalıcı çözüme giden 5 adımlık iyileştirme yol haritası.”