


4 Dilli Şikâyet Script & Escalation Şablonu (v1.0)


Asset Amacı: Bu şablon; TR-EN-DE-RU dillerindeki şikâyet çağrılarını "sakinleşme, empati, özür, çözüm, escalation ve takip" akışında standardize etmek için tasarlanmıştır. Şikâyet sorumlularını (owner), eskalasyon matrisini ve takip sürelerini netleştirerek misafir memnuniyetini ve otel itibarını korumayı hedefler.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi Yöneticileri, Ön Büro/Duty Manager'lar, Mesaj Yönetimi Ekipleri ve Satış Sonrası Destek Sorumluları.



ESCALATION & KRİZ KONTROL LİSTESİ

- ✓ **SAKİNLEŞME:** Ses tonu kontrol edildi mi?
- ✓ **EMPATİ:** Duygu isimlendirildi mi?
- ✓ **ÖZÜR:** Net, bahanesiz özür dilendi mi?
- ✓ **OWNER:** Tek sorumlu belirlendi mi?
- ✓ **ESCALATION:** Matrise uygun devredildi mi?
- ✓ **TAKİP ZAMANI:** Misafire net süre verildi mi?



“Şikâyetin türüne ve aciliyetine göre sorumluları ve süre limitlerini gösteren 1:1 görsel matris.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Şikâyet türlerini (Temizlik, Gürültü, Fiyat, Hizmet vb.) 5–7 kategoriye ayırın ve her kategori için aksiyon alacak "Owner" birimleri tanımlayın.
- Dil & Empati Bankası:** 4 dilde (TR/EN/DE/RU) kullanılacak empati, özür ve çözüm sürelerini içeren cümle bankasını otelinizin hizmet tonuna göre doldurun.
- Performans Analizi:** 14 günlük pilot uygulama süresince "çözüm süresi" ve "tekrar eden şikâyet" trendlerini raporlayarak süreci optimize edin.

Template (Şablon) İçerik Yapısı

A) Şikâyet Yönetim Akışı (Flow)

- Psikolojik Yönetim:** Misafiri sakinleştirecek giriş cümleleri, haklılık payını teslim eden empati kalıpları ve net özür ifadeleri.
- Çözüm Mekanizması:** Sorunu netleştirecek maksimum 4 soru, bir ana çözüm ve bir yedek alternatif sunumu.
- Takip Standardı:** Çözümü kimin gerçekleştireceği (Owner) ve misafire hangi kanaldan ne kadar sürede geri döneleceği bilgisi.

B) 4 Dilli Cümle Bankası & Örnekler

- Empati (Örnek):** "Yaşadığınız bu durumun tatil konforunuzu etkilediğinin farkındayım ve size hak veriyorum."
- Çözüm (Örnek):** "Konuyla ilgili ilgili birimimizi hemen yönlendiriyorum; 15 dakika içerisinde durumla ilgili size bu hattan geri döneceğim."

C) Escalation (Yükseltme) Matrisi

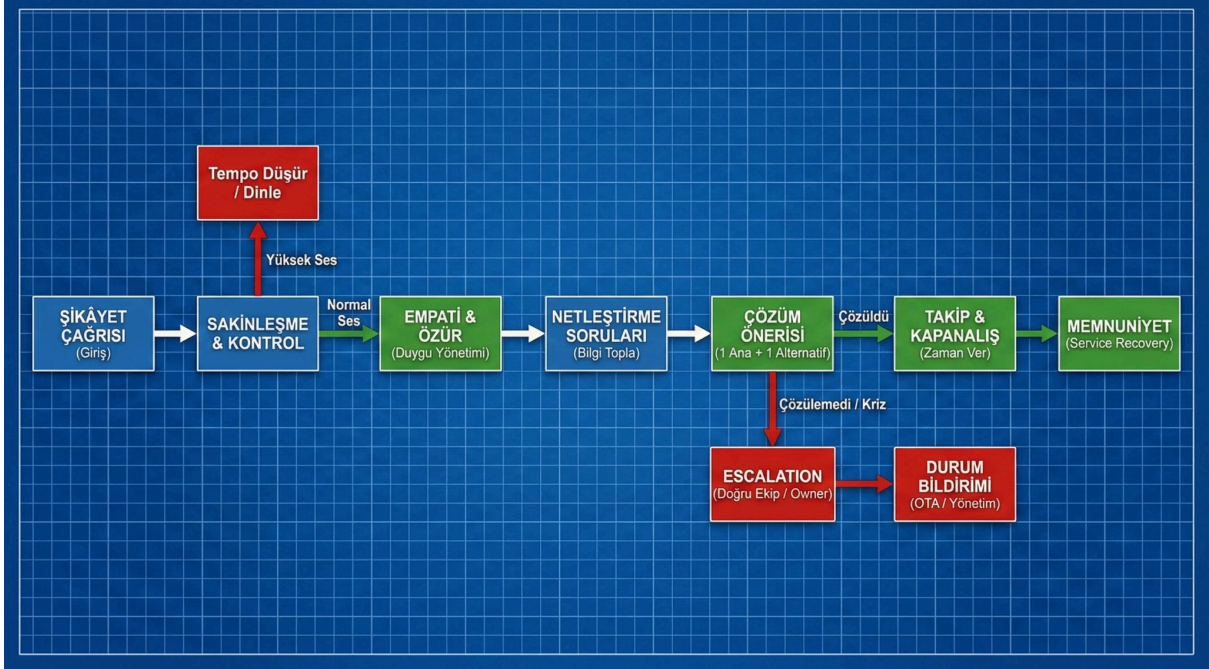
- Sorunun ilk karşılandığı noktadan başlayarak; krizin büyüklüğüne göre Ön Büro → Duty Manager → GM/Yönetim seviyesine çıkış kuralları ve süre limitleri.

Uygulama & Güvenlik Kuralları

- Bahane Üretmeyin:** Empati ve özür, teknik çözüm kadar kritiktir; misafire savunma yapmak yerine çözüm odaklı kalın.
- Süre Taahhüdü:** Anlık çözüm sunulamıyorsa bile misafire mutlaka "ne zaman geri döneleceği" bilgisini verin.
- Risk Yönetimi:** Güvenlik, viral (sosyal medya) risk veya tekrar eden şikâyet durumlarında eskalasyon matrisini beklemeden devreye alın.
- KVKK Uyum:** Şikâyet kayıtlarını ve kişisel verileri sadece yetkili personelin (rol bazlı) görebileceği şekilde saklayın.

Deliverables

4 Dilde Cümle Bankası, Escalation Matrisi (Süre/Owner), OTA Yanıt Şablonları, Haftalık Şikâyet & Aksiyon Raporu.



“İlk temastan nihai çözüme kadar olan 16:9 formatlı çağrı ve mesaj akış diyagramı.”



“Ortalama çözüm süresi ve CSAT (Misafir Memnuniyet Skoru) trendlerini yansıtan 1:1 KPI kartı.”