

# CX KPI & AI Yorum Analizi Checklist'in — CX Benchmark (v1.0)

**Asset Amaç:** Bu checklist, NPS/CSAT anket verisi ile Google/OTA çok dilli yorum verisini (TR–EN–DE–RU) AI & NLP üzerinden tema ve sentiment'e dönüştürüp tek bir CX Score modelinde benchmark etmenizi sağlar. Amaç, "tek skor"u kara kutu yapmadan şeffaf bileşenlerle yönetmek ve 30 günlük sprintlerle hızlı operasyon iyileştirmesi üretmektir.

**Kim Kullanır?:** CX/kalite ekibi, operasyon liderleri, pazarlama, call center ve GM.

## Nasıl Kullanılır?

- Sözlüğü ve Dilleri Normalize Edin:** 6–12 arası operasyonel tema sözlüğünü oluşturun ve çok dilli (TR–EN–DE–RU) yorum verisini NLP ile aynı anlam kategorilerinde eşitleyin.
- CX Score Modelini Hesaplayın:** Anket bazlı NPS/CSAT verileri ile dijital kanallardan gelen AI sentiment skorlarını şeffaf katsayı ağırlıklarıyla birleştirip CX Score'u çıkarın.
- En Negatif Temada Sprint Başlatın:** AI analizinde en yüksek negatif ağırlığa sahip operasyonel temayı seçip 30 günlük CX sprint'i ile öncesi/sonrası değişimini ölçün.

## ÖLÇÜM & ÖNCELİKLENDİRME CHECKLIST'İ

- ☐ **NPS ve CSAT Veri Kaynağı Netleştirildi mi?:** Anket toplama temas noktaları (touchpoint) ve müşteri geri bildirim kanalları sisteme bağlandı.
- ☐ **Review Kaynakları Belirlendi mi?:** Google Business, TripAdvisor ve OTA kanallarındaki halka açık misafir yorumları entegre edildi.
- ☐ **Dil Seti Tanımlandı mı?:** Çok dilli pazarlara özel TR, EN, DE ve RU metin analizi altyapısı aktifleştirildi.
- ☐ **Tema Sözlüğü Oluşturuldu mu?:** Oda temizliği, F&B, resepsiyon/karşılama, havuz/plaj gibi 6–12 arası temel temas alanı belirlendi.
- ☐ **Sentiment Skoru ve Tema Payı Hesaplandı mı?:** Her temanın toplam yorumlar içindeki hacim payı ve duygu durumu (pozitif/nötr/negatif) çıkarıldı.
- ☐ **CX Score Ağırlıkları Yazıldı mı?:** NPS, CSAT ve online sentiment girdilerinin genel skora etki yüzdeleri şeffaf bir formülle sabitlendi.
- ☐ **Rakip Set Kıyası Kuruldu mu?:** Comp-set otellerinin açık yorum duygu skorları ile karşılaştırmalı benchmark paneli hazırlandı.
- ☐ **Aksiyon Sahipleri ve SLA Tanımlandı mı?:** Negatif temalara müdahale edecek departman sorumluları ve çözüm süreleri (SLA) belirlendi.

## PROBLEM → KÖK NEDEN → ÇÖZÜM TABLOSU

| Problem                  | Kök Neden              | Çözüm                          |
|--------------------------|------------------------|--------------------------------|
| NPS düşüyor, puan stabil | tema negatif yükselişi | tema sprint'i + süreç düzeltme |

|                             |                |                                    |
|-----------------------------|----------------|------------------------------------|
| Sentiment dil bazında bozuk | beklenti farkı | dil/mesaj uyarlama                 |
| F&B teması negatif          | süreç/kalite   | menü + servis + yoğunluk aksiyonu  |
| Oda teması negatif          | HK/maintenance | oda teslim + kontrol + iş emri SLA |

### 30 GÜNLÜK CX SPRINT PLANI (GÜN 1–30)

- Gün 1–3 (Tema Sözlüğü & Baseline):** Çok dilli yorum verilerini NLP ile işleyin; mevcut NPS, CSAT, Sentiment ve birleşik CX Score baseline değerlerini çıkarın.
- Gün 4–7 (Negatif Tema Tespiti & Kök Neden):** CX Score'u en çok aşağı çeken en negatif 1 temayı seçerek saha ekibiyle kök neden (root cause) çalışması yapın.
- Gün 8–14 (Çifte Aksiyon Serisi):** Seçilen negatif tema için 1 somut operasyonel süreç düzeltmesi ve 1 misafir iletişim/beklenti yönetimi aksiyonunu devreye alın.
- Gün 15–21 (SLA & Yanıt Standardı):** Call center, resepsiyon ve online mesajlaşma kanallarında standart yanıt senaryolarını (Varsayım) ve iç iş emri SLA sürelerini oturtun.
- Gün 22–30 (Sonuç & İkinci İterasyon):** 30 günlük sentiment ve puan değişimini ölçerek öncesi/sonrası raporunu tamamlayın; bir sonraki öncelikli temaya geçin.

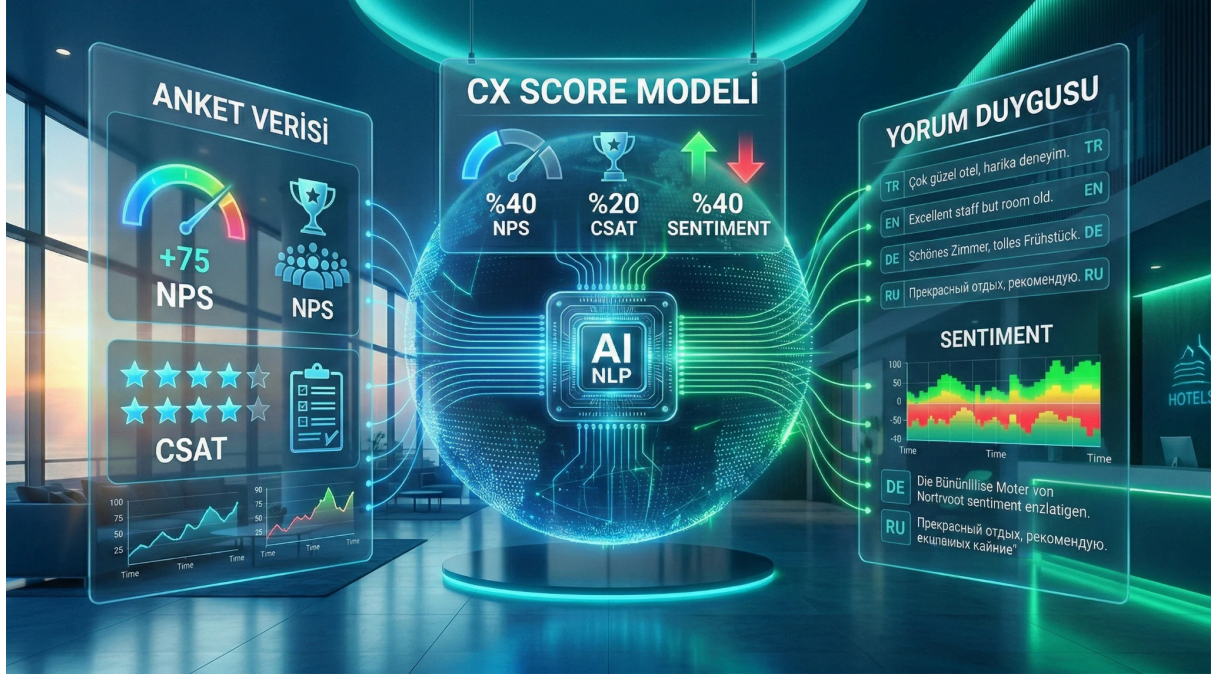
### ÖNCESİ / SONRASI KPI TABLOSU (ŞABLON)

| KPI       | Önce | Sonra | Not        |
|-----------|------|-------|------------|
| NPS       | TBD  | TBD   | survey     |
| CSAT      | TBD  | TBD   | touchpoint |
| Sentiment | TBD  | TBD   | review     |
| CX Score  | TBD  | TBD   | birleşik   |

### DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

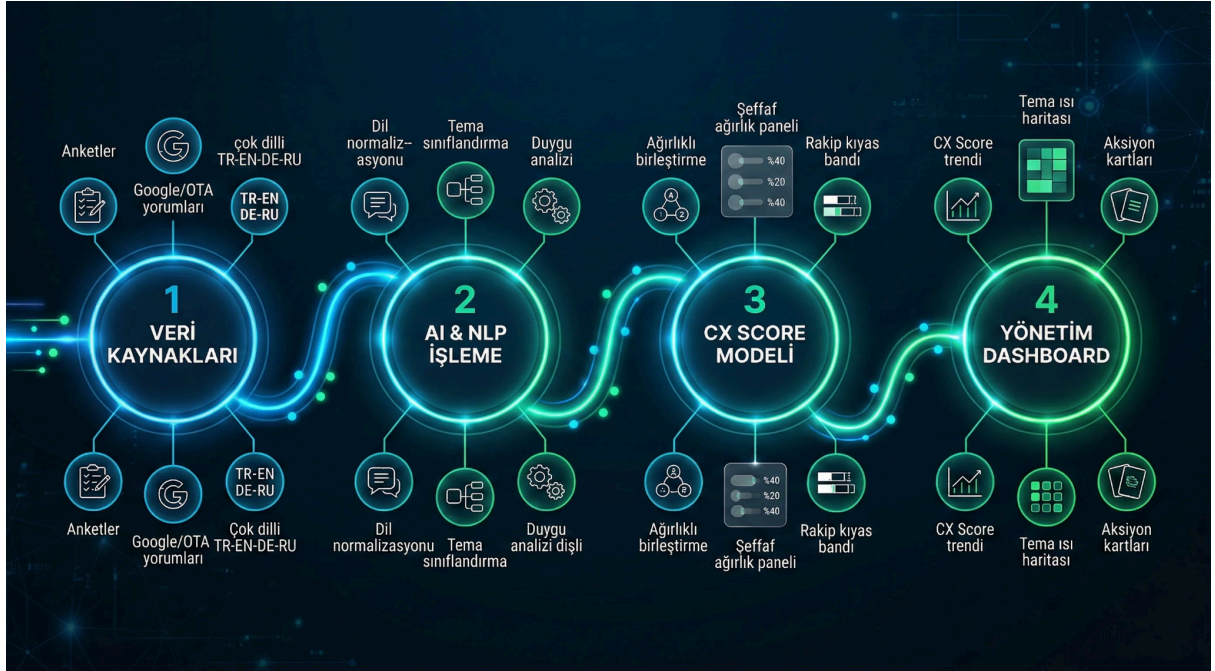
- 1x Çok Kanallı CX Score & Bileşenleri Yönetim Paneli
- 1x Çok Dilli Tema & Sentiment Trend Raporu (TR–EN–DE–RU)
- 1x 30 Günlük CX Operasyon İyileştirme Sprint Raporu

- 1x Departman Bazlı CX Aksiyon Sahipliği ve SLA Matrix Tablosu



[Diagram] — 1920×1080 — review-nlp-cx-score-flow-01.webp —  
“review→NLP→CX Score akışı, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, Misafir Yorumlarından CX Score'a NLP Akış Şeması. Multi-language Yorumlar (Google/OTA/NPS) → AI & NLP Tema Extraction (F&B/Housekeeping/Front Desk) → Sentiment Scoring → Weighted CX Score Engine akışını gösteren sistem şeması.



[Table] — 1200×1200 — cx-score-comp-set-benchmark-table-02.webp — “CX Score kıyas tablosu, otel bağlamı”

*1200×1200px kare formatında, CX Score ve Sentiment Karşılaştırma Tablosu. Tesisin ve rakip otellerin NPS, CSAT, Online Sentiment ve birleşik CX Score değerlerini tema bazlı kırılımlarla gösteren benchmark tablosu.*

**[Action Card] — 1200×1200 — cx-5-concrete-action-cards-03.webp — “5 somut aksiyon kartı, otel bağlamı”**

*1200×1200px kare formatında, CX İyileştirme için 5 Somut Aksiyon Kartı. "1. HK Oda Teslim Kontrolü", "2. F&B Yoğunluk Yönetimi", "3. Çok Dilli Beklenti Ayarı", "4. Şikayet Çözüm SLA'si" ve "5. Anlık Check-in CSAT Arama" adımlarını içeren görsel aksiyon kartı.*