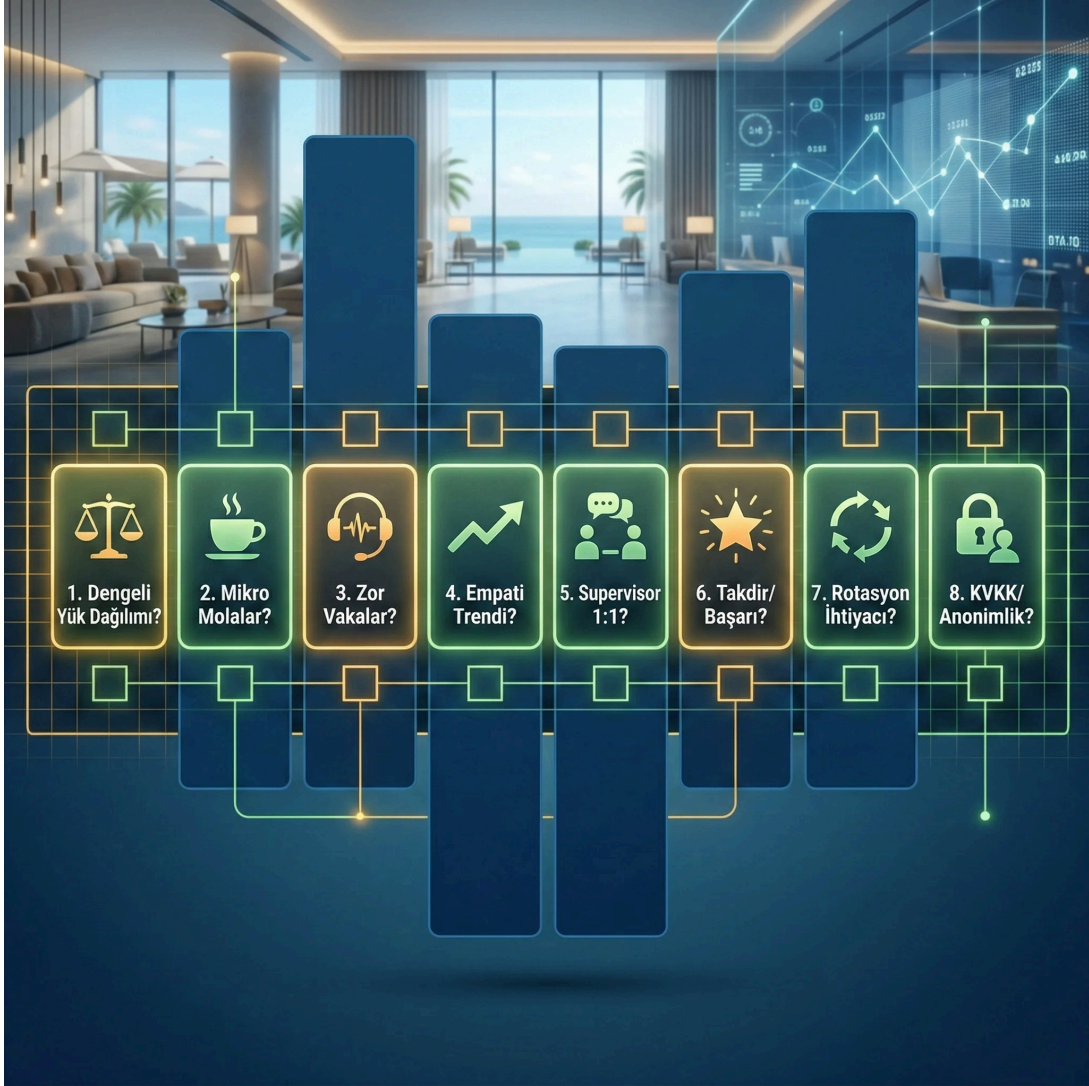


Ekip Refahı & Tükenmişlik Önleme Checklist'i (v1.0)

Asset Amacı: Bu çalışma, satış sonrası destek ekiplerinde görülen burnout (tükenmişlik) riskini minimize etmek için vardiya tasarımlarını, koçluk ritimlerini ve takdir kültürünü ölçülebilir bir rutine dönüştürür. Aylık refah "check-in" listeleriyle erken sinyalleri yakalayıp, operasyonel kaliteyi ve ekip sağlığını korumayı hedefler.

Kim Kullanır?: İnsan Kaynakları (HR), Operasyon Yöneticileri, Çağrı Merkezi Süpervizörleri ve Kalite Sorumluları.



“Ekip liderlerinin ayda bir kez doldurarak burnout riskini ölçeceği aylık refah checklisti.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Check-in:** Aylık refah checklist'ini doldurarak mevcut durumu analiz edin ve o ay için odaklanılacak en az 1 kritik aksiyon seçin.
- Planlama:** Vardiya ve mola düzenine "mikro molalar" ile vaka sonrası "debrief" (bilgi aktarımı/rahatlama) pencerelerini dahil edin.
- Uygulama & Takip:** 14 günlük sprint planıyla koçluk ve takdir ritmini başlatın; QA (kalite) skorları ile hata sinyallerindeki değişimi izleyin.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Yoğunluk saatleri ve yüksek duygusal yük içeren temalar (şikâyet, kriz vb.) analiz edildi.
- Mikro mola slotları vardiya planına işlendi.
- Ağır vakalar sonrası "Debrief" ritmi tanımlandı.
- Haftalık 1:1 koçluk görüşmeleri takvime alındı.
- Başarı vakalarının paylaşıldığı "Takdir Ritmi" belirlendi.
- QA süreçlerinde "ton ve empati" göstergeleri düzenli izleniyor.
- KVKK:** Vaka paylaşımlarının tamamen anonim yapılması sağlandı.

Problem → Kök Neden → Çözüm Analizi

Problem	Kök Neden	Çözüm
Empati Düşüyor	Duygusal yük + Mola yok	Mikro mola + Debrief oturumları
Hata Artıyor	Yoğunluk + SOP dağınıklığı	SOP sadeleştirme + Koçluk desteği
Devamsızlık Artıyor	Tükenmişlik sinyali	Rotasyon + Destek planı

14 Günlük Sprint Planı

- Gün 1–2:** Burnout sinyallerinin tespiti ve yoğunluk haritasının çıkarılması.
- Gün 3–4:** Mikro mola slotlarını içeren yeni vardiya/mola planının oluşturulması.
- Gün 5–6:** Debrief şablonunun hazırlanması ve süpervizör rollerinin netleşmesi.
- Gün 7:** Haftalık başarı paylaşımı (Takdir Ritmi) lansmanı.
- Gün 8–10:** 1:1 koçluk takviminin QA maddeleriyle eşleştirilmesi.
- Gün 11–14:** Pilot uygulama, ölçüm ve geri bildirimlere göre revizyon.

Öncesi/Sonrası KPI Takip Tablosu

KPI	Önce	Sonra	Not
QA Ton/Empati	TBD	TBD	Haftalık ölçüm
Tekrar Temas	TBD	TBD	Kalite sinyali
Hata/Yanlış Bilgi	TBD	TBD	İç takip verisi
Devamsızlık	TBD	TBD	HR kayıtları

Deliverables



“Ekiplerin zorlu vakalar sonrası dayanıklılığını artıracak koçluk ve takdir ritmi uygulama planı.”