

Guest Experience Platform & KPI Tasarım Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; otel satış sonrası yapısını müşteri başarısı modeline yaklaştırmak için platform mimarisi, kapsamlı bir KPI sözlüğü ve organizasyonel rol tasarımı sunar. Çok kanallı temasları tek panelde birleştirmeyi ve segment bazlı (Aile, İş, MICE vb.) başarı hedefleri koymayı hedefleyen, raporlama ekipleri için "workshop-ready" bir prototip dokümanıdır.

Kim Kullanır?: GM/Operasyon, CRM ve Misafir İlişkileri, Çağrı Merkezi Liderleri ve BI/Raporlama Ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Segmentasyon:** Otelinizin ana misafir segmentlerini ve her segment için spesifik başarı hedefleri ile risk sinyallerini tanımlayın.
- KPI & Görselleştirme:** Hazır KPI setinden seçim yaparak dashboard kartlarını tasarlayın ve veri kaynaklarını eşleştirin.
- Operasyonel Ritim:** Rol ve sorumluluk haritasını (Owner) netleştirip, aylık inceleme (review) ve aksiyon kapatma döngüsünü başlatın.

Template İçeriği

1) Segment & Başarı Hedefleri Tasarımı

Segment	Başarı Hedefleri	Risk Sinyalleri	Proaktif Dokunuş
Örnek: İş/MICE	Kesintisiz Wi-Fi, hızlı check-out, sessiz oda	Bağlantı sorunu kaydı, geç giriş şikâyeti	Oda içi çalışma seti, VIP lounge erişim teyidi

2) KPI Sözlüğü (Başlangıç Seti)

Platformun ölçümlene gücünü oluşturacak temel metrikler şunlardır:

- Başarı Hedefi Gerçekleşme:** Aylık bazda segment hedeflerine ulaşma oranı (Owner: CSM).
- Proaktif Temas Oranı:** Sorun oluşmadan yapılan haftalık temas sayısı (Owner: CX).
- Kapanış Teyidi:** Günlük çözülen taleplerin misafir tarafından onaylanma oranı (Owner: After-sales).
- Tekrar Temas:** Aynı konuda haftalık mükerrer arama/mesaj oranı (Owner: Ops).
- VoC Tema Trendi:** Haftalık geri bildirimlerde öne çıkan konuların dağılımı (Owner: VoC).

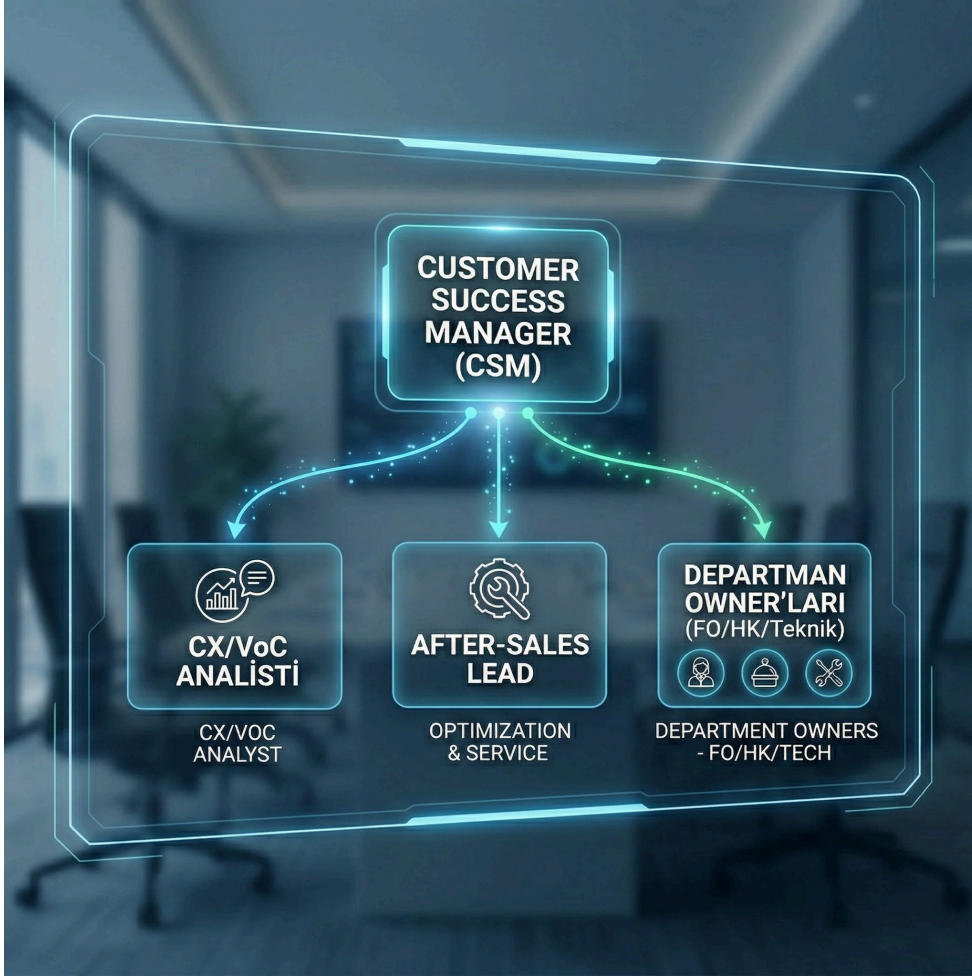
- **Service Recovery Etkisi:** Aylık telafi süreçlerinin misafir sadakatine geri dönüşü (Owner: Ops).
- **QA/Ton:** Haftalık kalite ve empati skorları (Owner: QA).
- **Repeat Sinyali:** Aylık bazda tekrar rezervasyon niyetini gösteren tıklamalar (Owner: CRM).



“Misafir başarısını ölçen Customer Success odaklı stratejik KPI kartları.”

3) Organigram (Rol Dağılımı)

- **Customer Success Manager (CSM):** Genel başarı stratejisinden ve hedeflerden sorumlu.
- **CX/VoC:** Misafirin sesini analiz edip trendleri raporlayan birim.
- **After-sales Lead:** Operasyonel çözüm ve kapanış süreçlerinin yöneticisi.
- **Departman Owner'ları:** FO (Ön Büro), HK (Kat Hizmetleri), Teknik ve F&B birim temsilcileri.



“Sorumlulukların ve raporlama hatlarının netleştiği organizasyon şeması örneği.”

4) Dashboard Kartları (Mockup Listesi)

1. **Segment Başarı Skoru:** İlk 3 segmentin (Aile/İş/MICE) güncel memnuniyet durumu.
2. **Açık Riskli Misafir Listesi:** Gerçek zamanlı risk skoru yüksek misafirlerin takibi.
3. **VoC Tema Trendi:** En çok konuşulan ilk 10 konunun (Temizlik, Teknik vb.) dağılımı.
4. **Kapanış Teyidi Oranı:** Çözülen işlerin ne kadarının misafir tarafından "tamam" kabul edildiği.
5. **Tema Bazlı Tekrar Temas:** Hangi konularda operasyonun aksadığına dair sinyaller.