

# Kalite Dinleme & Skor Kartı Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu audit sheet (denetim formu), otel rezervasyon çağrılarını tek bir standartla puanlamak için gerekli kriter setini, ağırlıklandırma mantığını ve koçluk aksiyon alanlarını içerir. Amacı; QA (Kalite Güvence) skorlarını doğrudan satış KPI'ları ile ilişkilendirmek, temsilci gelişimini hızlandırmak ve kalite ile performans arasındaki bağı somut verilerle görünür kılmaktır.

**Kim Kullanır?:** QA Sorumluları, Çağrı Merkezi Liderleri ve Ekip Koçları.

Kategori	Kriter Tanımı	Ölçek	Ağırlık (%)	Alınan Puan
Analiz	İhtiyaç Analizi (Tarih/Kişi/Öncelik Net mi?)	0-5	20 (Yüksek)	4/5
PMS	Not Doğruluğu (Etiketli ve Uygulanabilir mi?)	0-5	20 (Yüksek)	5/5
Kapanış			15	3/5
<b>TOPLAM QA SKORU: %82 (HEDEF: %90)</b>			<b>Eylem: Kapanış Koçluğu Planla</b>	

“Tüm kriterleri ve ağırlıklandırma mantığını içeren 4:3 formatlı skor kartı tablosu.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Örnekleme ve Puanlama:** Her temsilci için haftalık belirlenen sayıda çağrı örneği seçin ve bu şablon üzerindeki kriterlere göre tarafsızca puanlayın.

- Odaklanma:** Skor kartında en düşük çıkan 2 kriteri belirleyin; bu alanlara özel role-play seansları ve "tek cümlelik düzeltme" planları oluşturun.
- Kıyaslama:** 14 günlük periyotlarla QA trendlerini ve rezervasyon dönüşüm (Conversion) oranlarını birlikte analiz ederek gelişim yönünü raporlayın.

## Audit Sheet (Denetim Formu) Yapısı

### A) Puanlama Alanları (0–5 Ölçeği)

- Açılış:** Kurumsal karşılama ve enerji seviyesi.
- İhtiyaç Analizi:** Doğru sorularla misafir profilini anlama.
- Teklif Yönetimi:** İki seçenek + değer kurgusunun sunulması.
- İtiraz Yönetimi:** Fiyat veya şartlara karşı esnek manevra kabiliyeti.
- Tonlama & Akıcılık:** Empati kurma ve profesyonel diksiyon.
- PMS Not Disiplini:** Görüşme detaylarının standart formatta sisteme işlenmesi.
- Kapanış:** Net bir "kapama" sorusu ve onay süreci.

### B) Risk ve Önceliklendirme Matrisi

- Ağırlıklandırma:** Kritik (Satış Kapama), Orta (Süreç), Düşük (Nezaket) kategorizasyonu.
- Trafik Işığı Sistemi:**
  - Kırmızı:** Kritik hata / Riskli çağrı.
  - Sarı:** Gelişim alanı / Eğitim ihtiyacı.
  - Yeşil:** Standartlara tam uyum.

## Koçluk ve Performans Takip Şablonu

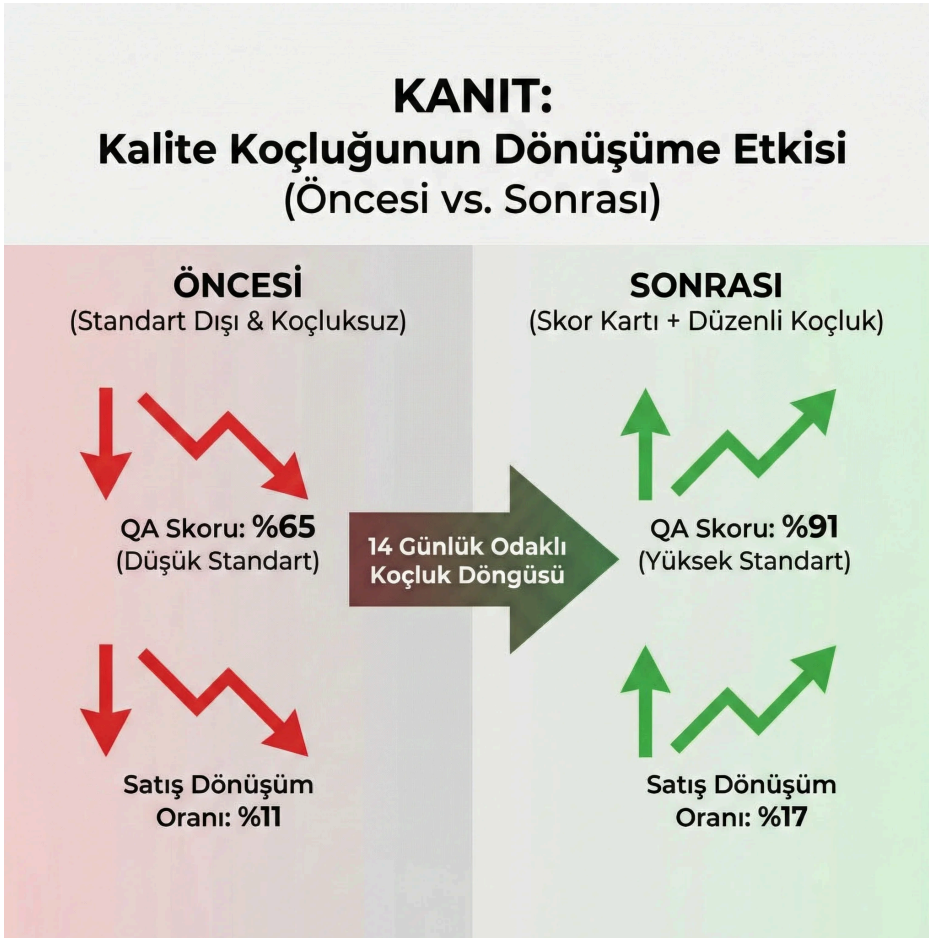
- En Sık 10 Hata & Düzeltme Listesi:** Operasyon genelinde görülen kronik hatalar için hızlı aksiyon rehberi.
- Önce/Sonra Trend Analizi:** QA puanlarındaki artışın rezervasyon sayılarına yansımaları.
- Koçluk Notu:** Tek Hedef: [Kriter] | Aksiyon: [Role-play] | Sonraki Dinleme: [Tarih].

## Deliverables

Ağırlıklı QA Skor Kartı, Koçluk Aksiyon Planlayıcı, Risk Değerlendirme Matrisi, Performans Kıyaslama Raporu.



“Çağrının seçilmesinden puanlanmasına ve koçluk geri bildirimine kadar olan 16:9 dinleme akış şeması.”



“Kalite skorlarındaki iyileşmenin satış KPI'larına etkisini gösteren 1:1 formatlı Önce/Sonra kanıt kartı.”