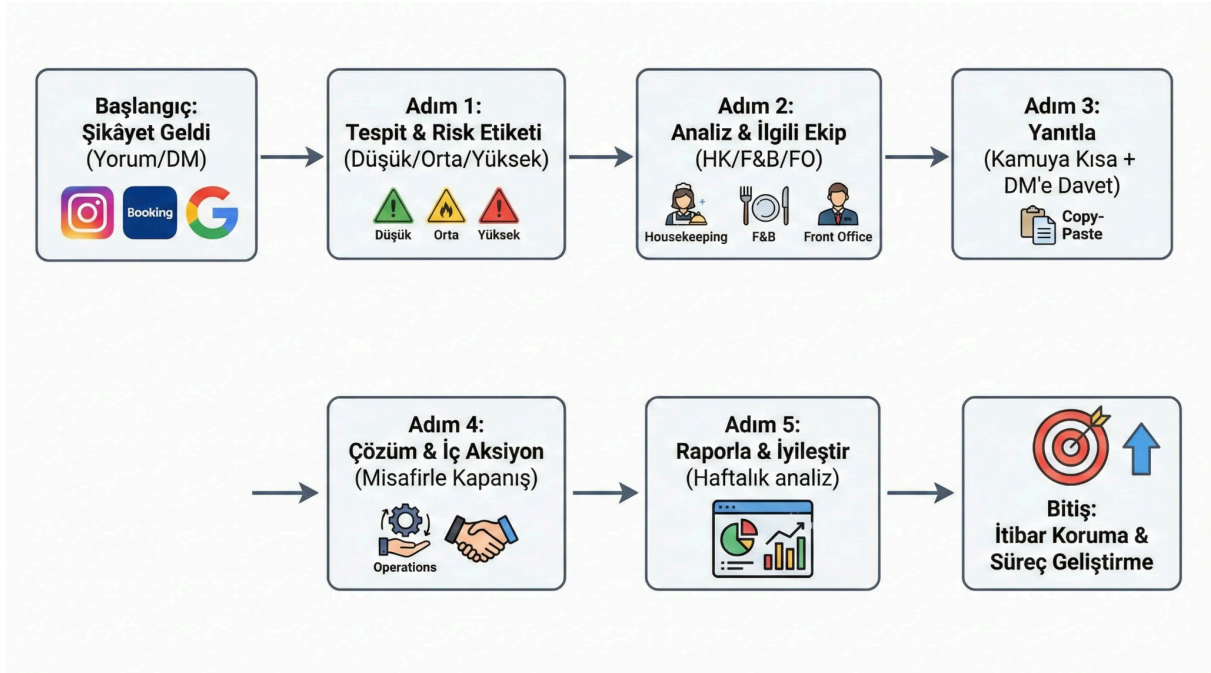


Olumsuz Yorumlara Cevap Script Paketi — Otel / Kriz Playbook (v1.0)

Asset Amacı: Bu paket, Google, OTA ve sosyal medya platformlarındaki şikâyetleri yönetmek için standart bir kriz SOP'u (Standart Operasyon Prosedürü) sağlar. Amacı; savunmacı tonun önüne geçmek, KVKK sınırlarını koruyarak sorunu özel kanala (DM/WhatsApp) taşımak ve operasyonel hataları veriyle kapatmaktır.

Kim Kullanır?: Sosyal Medya Ekipleri, Çağrı Merkezi, Misafir İlişkileri (Guest Relations) ve Otel Yönetimi.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Platform ve Risk Seçimi:** Şikâyetin geldiği platforma (Google/OTA/IG) ve ciddiyet seviyesine (Düşük/Orta/Yüksek) göre uygun scripti belirleyin.
- SOP Akışı:** Şikâyeti kişiselleştirmeden arındırarak özel kanala taşıma cümlesini kullanın ve vakayı (Case ID) kayıt sistemine işleyin.
- Analiz:** Haftalık raporlarda tekrar eden sorunları operasyon birimleriyle (HK, F&B vb.) paylaşarak kök neden çözümünü gerçekleştirin.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Risk Etiketleri:** Her şikâyetin önem derecesine göre sınıflandırılması.
- İlk Yanıt SLA:** Platform bazlı belirlenen sürede (Örn: 15-60 dk) ilk tepkinin verilmesi.
- DM Standardı:** Tartışmayı kamuya açık alandan özel mesaj alanına taşıyacak "taşıma cümlesi" kullanımı.

- [] **KVKK Guardrail:** Yanıtlarda hiçbir kişisel veri (İsim, oda no, telefon) paylaşılmaması kuralı.
- [] **Eskalasyon:** Hangi şikâyet türünde hangi müdürün (FO/GM/F&B) yetkili olduğunun netleşmesi.
- [] **Case ID + kayıt disiplini**
- [] **Haftalık iyileştirme toplantısı**

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Tartışma Büyüyor	Savunmacı ve agresif ton	3 cümle empati standardı
Mesajlar Kaçıyor	Geç yanıt süresi	SLA + Vardiya + Hazır Script
Aynı Şikâyet Tekrarı	Süreç odaklı sorunlar	Kök neden + Operasyon aksiyonu

14 Günlük Kriz Yönetim Sprinti

- **Gün 1-4:** Risk sınıfları, yetki matrisi ve platform bazlı (Google/OTA/IG) yanıt şablonlarının kilitlemesi.
- **Gün 5-8:** Eskalasyon akışının (Hangi departman ne zaman devreye girer?) kurulması, Case ID sisteminin devreye alınması ve ekip ton/empati eğitimi.
- **Gün 9-12:** "İyi/Kötü örnek" pratikleri, KPI panel kurulumu ve ilk haftalık iyileştirme toplantısının yapılması.
- **Gün 13-14:** Scriptlerin son revizyonu ve SOP'un aylık raporlama rutiniyle birlikte kilitlemesi.

Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

KPI	Önce	Sonra
İlk Yanıt Süresi	0	TBD
Yanıt Oranı	0	TBD
DM'e Taşıma Başarısı	0	TBD
Çözüm Kapanış Süresi	0	TBD

Deliverables

- Platform bazlı script seti
- Kriz SOP akışı + eskalasyon matrisi
- KPI panel + rapor formatı
- Haftalık iyileştirme toplantısı gündemi

