

Reputation Benchmark Checklist'i — Veri Analizi & Raporlama (v1.0)

Asset Amaç: Bu checklist, otel yorum ve puan benchmark'ını "puan takibi"nden çıkarıp hacim + güncellik + tema çerçevesine taşır. Rakip set ortalaması ve üst seviye hedefiyle Reputation Score üretir; sonuçları fiyat, kampanya, CRM ve eğitim aksiyonlarına bağlamayı sağlar.

Kim Kullanır?: GM/otel sahibi, operasyon yöneticileri, satış–pazarlama ve ajans ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

1. **Platform Verilerini Toplayın:** Google, OTA kanalları ve TripAdvisor üzerindeki puan, toplam yorum sayısı ve son 12 ay güncellik (recency) oranlarını çıkarın.
2. **Rakip Set Benchmark'ı Oluşturun:** Rakip set tablosunu doldurarak pazar ortalamasını ve hedeflenen üst seviye Reputation Score değerini hesaplayın.
3. **30 Günlük İtibar Sprint'ini Başlatın:** Belirlenen aksiyonları operasyon, pazarlama ve fiyatlama süreçlerine entegre edip 30 günlük periyotta trendi kontrol edin.

ÖLÇÜM VE ÖNCELİKLENDİRME CHECKLIST'İ

- [] **Platformlar Seçildi mi?:** Google, OTA kanalları ve TripAdvisor veri akışları tanımlandı.
- [] **KPI Seti Sabitlendi mi?:** Rating, Volume, Recency ve Theme Mix metrikleri netleştirildi.
- [] **Rakip Set Belirlendi mi?:** Aynı bölge, segment ve fiyat bandındaki 4–8 rakip otel belirlendi.
- [] **Güncellik Oranı Hesaplandı mı?:** Toplam yorumlar içinde son 12 ayda yazılan yorum oranı çıkarıldı.
- [] **Top 5 Şikâyet Teması Çıkarıldı mı?:** Misafir yorumlarındaki en sık tekrarlanan 5 negatif tema listelendi.
- [] **Top 5 Memnuniyet Driver'ı Çıkarıldı mı?:** Öne çıkan en güçlü 5 olumlu misafir deneyim faktörü belirlendi.
- [] **Reputation Score Formülü Kilitlendi mi?:** Hacim, puan ve güncellik ağırlıklı formül oluşturulup 90 gün boyunca sabitlendi.
- [] **Çok Kanallı Aksiyon Planı Hazırlandı mı?:** Operasyon, pazarlama ve fiyatlama ekipleri için spesifik görevler tanımlandı.

PROBLEM → KÖK NEDEN → ÇÖZÜM MATRİSİ

Problem	Kök Neden	Çözüm
Puan düşük, hacim yüksek	Kronik operasyon teması	Tema odaklı eğitim + süreç düzeltme
Puan iyi, hacim düşük	Görünürlük/yorum toplama rutini yok	Etik yorum toplama akışı + hatırlatma
Yorumlar eski	Recency düşük	Son 30/90 gün yorum üretim rutini
OTA puanı iyi, Google geride	Map pack algısı zayıf	Google deneyimi + mesaj yönetimi + yanıt kalitesi

30 GÜNLÜK İTİBAR & REPUTATION SPRINT PLANI

- Gün 1–3 (Veri Toplama & Rakip Set):** Tüm kanallardan puan/hacim/recency verilerini toplayın ve rakip set benchmark tablosunu doldurun.
- Gün 4–7 (Tema Analizi & Aksiyon Tespiti):** En sık karşılaşılan top 5 şikâyet konusunu analiz edip öncelikli operasyonel aksiyonları seçin.
- Gün 8–14 (Operasyonel İyileştirme & Yanıt Standartları):** Saha personel eğitimlerini düzenleyin, süreçleri düzeltin ve standart yanıt şablonlarını devreye alın.
- Gün 15–21 (Pazarlama & CRM Tetikleyicileri):** Memnuniyet driver'larını pazarlama mesajlarına taşıyın ve konaklama sonrası etik yorum hatırlatma CRM akışlarını kurun.
- Gün 22–30 (Trend Kontrolü & İkinci İterasyon):** Puan, hacim ve güncellik artışını ölçümleyin; elde edilen bulgular doğrultusunda süreci optimize edin.

ÖNCESİ / SONRASI PERFORMANS TABLOSU

KPI	Önce	Sonra	Not
Google Rating	TBD	TBD	Tema düzeltme etkisi
Google Review Volume	TBD	TBD	Etik toplama rutini

Recency (12 ay)	TBD	TBD	Güncel yorum oranı
Reputation Score	TBD	TBD	Formül sabit

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x Rakip Set Reputation Benchmark Tablosu
- 1x Deneyim & Tema Analiz Raporu (Top 5 Şikâyet + Top 5 Driver)
- 1x Ağırlıklı Reputation Score Dashboard Kartı
- 1x 30 Günlük İtibar Sprint Planı & Kontrol Ritmi Dokümanı



[Checklist Card] — “KPI seti + aksiyon adımları, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Reputation Benchmark Onay Kartı. Rating, Review Volume, 12 Ay Recency ve Theme Mix metriklerinin yanı sıra Operasyon, Pazarlama ve Fiyatlama aksiyon adımlarını gösteren modern kontrol listesi arayüzü.

REPUTATION SCORE (İtibar Skoru)

76 / 100

↓ Rakip Set Ortalaması: 82
↑ Hedef: 88



★ Rating (%50) | 💬 Volume (%30) | ⌚ Recency (%20)

[KPI Trend] — “12 ay yorum trend grafiği, otel bağlamı”

1920×1080px geniş ekran formatında, 12 Aylık Yorum Hacmi ve Güncellik Trend Grafiği. Rakip set ortalaması ile otel performansını karşılaştıran, aylık bazda yorum hacmi artışını ve puan değişim eğrisini gösteren analitik dashboard paneli.



[Score Card] — “Reputation Score dashboard kartı, otel bağlamı”

1200×1200px kare formatında, Yöneticiler İçin Standart Reputation Score Kartı. Hacim, Puan ve Recency ağırlıklandırmasıyla hesaplanan genel itibar skorunu, pazar segmentindeki sıralamayı ve top 5 olumlu driver ikonlarını içeren şık görsel gösterge ekranı.