

Rezervasyon Uyuşmazlıkları Çözüm Akışı & Telafi Şablonunu İndir — CX Recovery (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, rezervasyon uyuşmazlıklarını 5 temel vaka tipinde sınıflandırarak "tespit → iletişim → çözüm → kayıt → önleme" akışını standardize eder. Çözüm süresini kısaltmayı, misafir kaybını engellemeyi ve OTA–otel ilişkisini koruyarak telafi süreçlerini kontrollü bir yetki matrisiyle yönetmeyi amaçlar.

Kim Kullanır?: Ön büro, rezervasyon ekibi ve çağrı merkezi satış sonrası destek birimleri (GM/Revenue yönetimi sponsorluğunda).

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Sınıflandırma:** Uyuşmazlığı 5 ana tipten birine dahil edin ve gerekli kanıtları (Voucher, ekran görüntüsü vb.) hızla toplayın.
- Aksiyon:** Misafire "ilk 60 saniye güven cümlesini" kurun ve telafi merdivenindeki yetki limitlerine göre 2 net çözüm seçeneği sunun.
- Kayıt ve Önleme:** Süreci Case ID ile kaydedin, kök neden analizini yaparak bir sonraki senkronizasyon hatasını önlemek için takip listesine ekleyin.

[] Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- DisputeType:** Vaka tipi (Tarih / Oda / Fiyat / Kayıp Rezervasyon / İptal-No Show) netleşti mi?
- Kanıt Toplama:** Referans no, acente voucheri ve sistem ekran görüntüleri hazır mı?
- İlk Temas:** Misafiri sakinleştiren ve çözüm iradesi gösteren "ilk 60 saniye" cümlesi kuruldu mu?
- Seçenek Sunumu:** Misafire seçme hakkı tanıyan 2 farklı çözüm opsiyonu hazırlandı mı?
- Telafi Seviyesi:** Telafi merdivenindeki hangi basamağın (İkram / Oda Upgrade / İade) kullanılacağı belirlendi mi?
- Dokümantasyon:** Case ID ve neden kodu sisteme girildi mi?
- Kök Neden:** Hatanın tekrarlanmaması için aksiyon (Mapping kontrolü / Eğitim vb.) açıldı mı?

14 Günlük Sprint Planı (Standartlaştırma)

Gün	Odak Noktası	Çıktı / Aksiyon
G1-2	SOP & Poster	5 vaka tipi tanımı ve "Kayıp Rezervasyon" müdahale planı.
G3-4	Yetki & Mesaj	Telafi merdiveni yetki limitleri ve "Şeffaf Açıklama" mesaj setleri.
G5-7	Eğitim	Case ID formu aktivasyonu ve 10 farklı vaka üzerinden role-play.
G8-10	Analiz	İlk KPI baseline ölçümü ve en sık tekrar eden 2 vaka için kök neden çözümü.
G11-12	Kalite	QA rubriği eklenmesi ve haftalık rapor formatının kesinleşmesi.
G13-14	Süreklilik	Eğitim tazeleme seansı ve 30 günlük sürdürülebilir CX planı onayı.

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

Metrik	Mevcut Durum	Hedef (Recovery Sonrası)
İlk Kontakta Çözüm (FCR)	% _____	> %85
Ortalama Çözüm Süresi	_____ dk	< 15 dk
Şikayet Kaynaklı İade Oranı	% _____	-%20 Azalma

Deliverables & Media Notları

- **Deliverables:** 5 Vaka Tipi Tablosu, Çözüm Akışı SOP, Telafi Merdiveni & Yetki Matrisi, "Söylenmeyecek 5 Cümle" Kartı, Case ID & Raporlama Formu.

REZERVASYON UYUŞMAZLIĞI ÇÖZÜM AKIŞI (SERVICE RECOVERY)



"Rezervasyon uyuşmazlığı anında devreye giren kademeli çözüm ve telafi akış diyagramı."



"Kriz anında kaçınılması gereken 5 cümle ve doğru yaklaşım modellerini içeren hatırlatıcı kart."