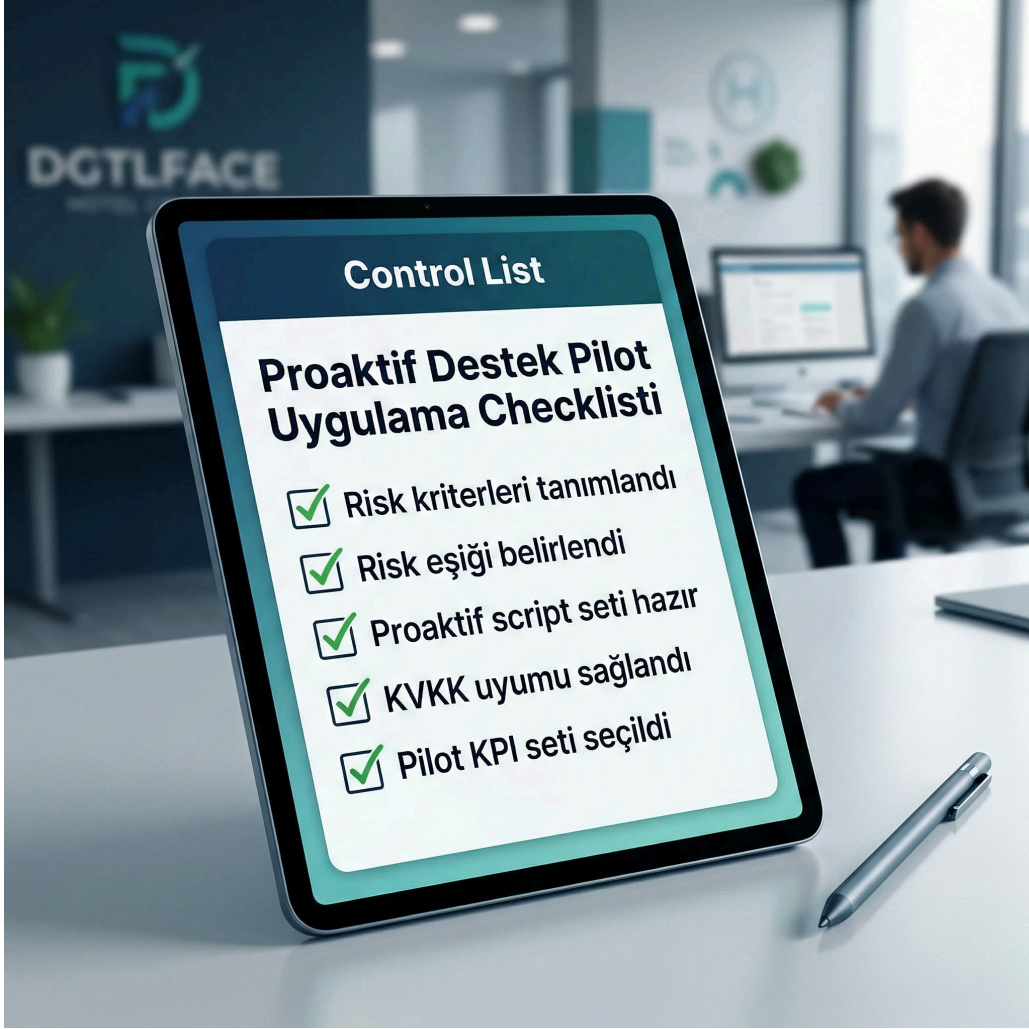


# Riskli Misafir Segmentleri & Proaktif Senaryo Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; PMS ve OTA verilerinden gelen risk sinyallerini (geçmiş şikâyet, düşük puan, operasyonel aksaklık vb.) bir skorumaya modeline dönüştürerek "Riskli Misafir Listesi" oluşturmanızı sağlar. Amacı, misafir henüz şikâyet etmeden proaktif temas script'leri ile sürece müdahale etmek, KVKK prensipleri çerçevesinde minimum veriyle maksimum çözüm üretmektir.

**Kim Kullanır?:** CRM ve Misafir İlişkileri Ekipleri, Çağrı Merkezi Liderleri, Operasyon Sorumluları ve IT/BI Birimleri.



**“Pilot uygulamanın başarıyla devreye alınması için gereken 7 kritik adımı içeren proaktif destek checklisti.”**

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

1. **Skorlama:** Belirlenen 5-8 risk kriterine göre misafirleri puanlayın ve önceden tanımlanmış eşik değeri (X+) aşanlar için otomatik listeler oluşturun.
2. **Proaktif Temas:** Senaryoya uygun (konaklama öncesi veya sırası) hazır script'leri kullanarak iletişime geçin; süreci sorumlu (owner) atayarak kapatın.
3. **Döngü:** 30 günlük pilot KPI sonuçlarını (NPS trendi, şikâyet azalma oranı) izleyin ve 180 günde bir risk kriterlerini güncelleyin.

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- **Kriter Tanımı:** 5-8 arası temel risk kriteri (Ör: Geçmişteki negatif yorum, oda değişikliği talebi vb.) netleşti mi?
- **Eşik Değer:** Hangi puan seviyesindeki misafirlere "kritik" denileceği belirlendi mi?
- **Operasyonel Sahibi:** Her risk segmenti için bir "Owner" ve eskalasyon hattı tanımlandı mı?
- **Script Seti:** Proaktif iletişim için en az 3 farklı senaryo (Özür, Önleyici Bilgi, Özel Teklif) hazırlandı mı?
- **KVKK & Güvenlik:** Rol bazlı erişim ve minimum veri kullanımı standartları uygulandı mı?
- **Analitik Takip:** Haftalık review ritmi ve pilot KPI seti (Tekrar temas oranı vb.) kuruldu mu?

## 14 Günlük Proaktif Destek Sprinti

- **Gün 1–4:** Risk kriterlerinin belirlenmesi, veri alan haritasının çıkarılması ve scoring modelinin (Mockup) oluşturulması.
- **Gün 5–7:** Proaktif script setlerinin yazılması, SOP notlarına işlenmesi ve eskalasyon kurallarının netleşmesi.
- **Gün 8–10:** Pilot uygulama; seçilen riskli segmentteki misafirlere ilk proaktif temasların yapılması.
- **Gün 11–14:** KPI paneli üzerinden sonuçların analizi, revizyonların yapılması ve tam ölçekli yaygınlaştırma planı.

## Deliverables

Risk Scoring Matrisi, Proaktif Mesaj Bankası, CRM/PMS Entegrasyon Rehberi.

# Risk Skorlu Misafir Listesi

Önceliklendir

Misafir Adı	Konaklama Tarihi	Risk Skoru	Risk Sinyalleri	Aksiyon
Ahmet Yılmaz	2024-06-15	9.2	Geç Check-in	Teyit Edildi
Ayşe Kaya	2024-06-16	8.5	P1 Şikayet Geçmiş	Mesaj Atıldı
Kalun Kaya	2024-06-17	8.0	P1 Şikayet Geçmiş	Mesaj Atıldı
Maria Kayar	2024-06-18	7.0	P1 Şikayet Geçmiş	Mesaj Atıldı
Saran Baylar	2024-06-19	2.3		Teyit Edildi
Ahmet Yılmaz	2024-06-19	2.0		Mesaj Atıldı
Ayşet Yılmaz	2024-06-19	1.7		Mesaj Atıldı

“Hangi misafirin neden riskli olduğunu ve aciliyetini gösteren, renk kodlu risk skorlu misafir listesi arayüz örneği.”