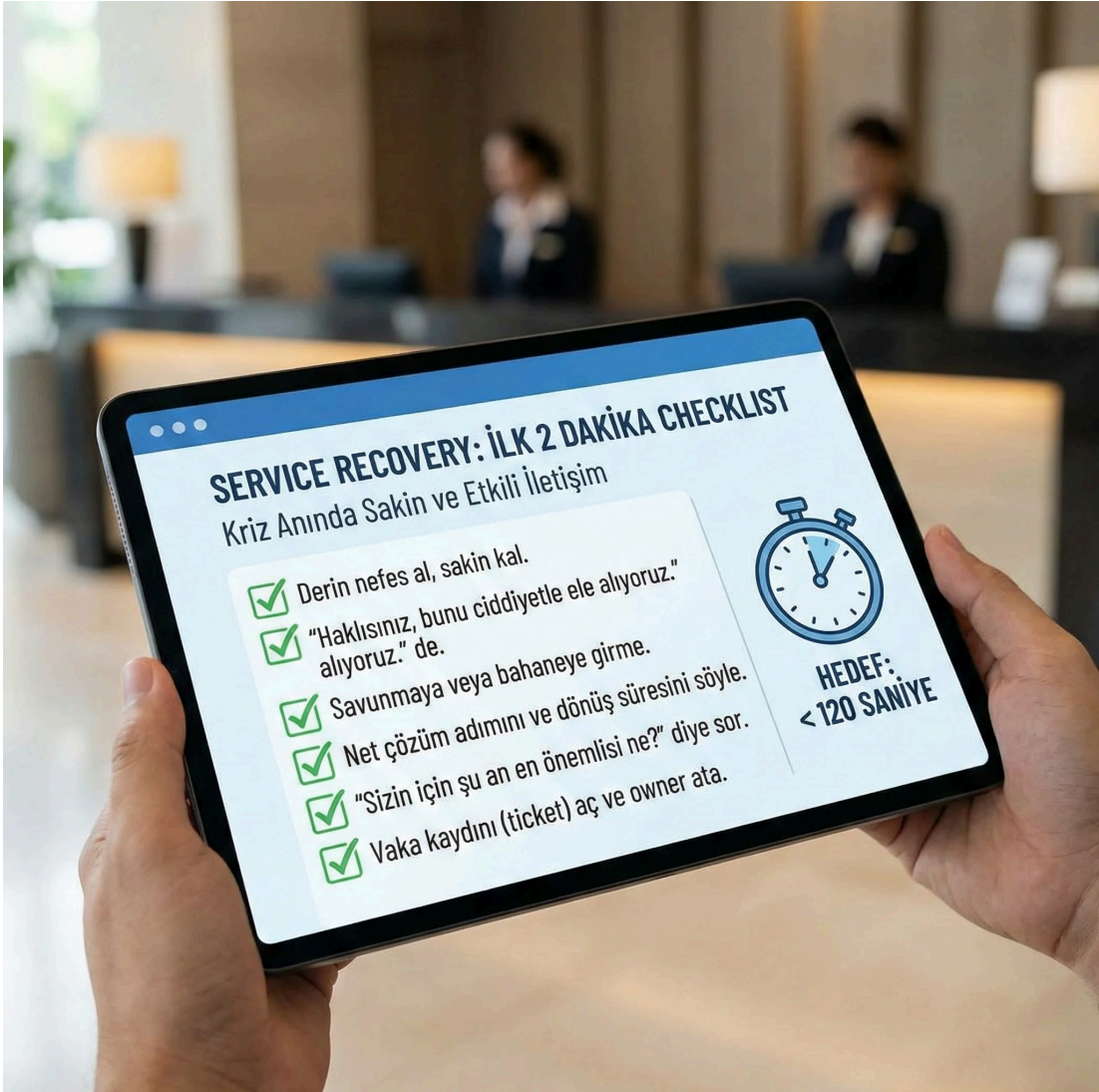


Service Recovery & Jest Matris Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; overbooking, hijyen veya teknik arıza gibi kritik operasyonel hatalarda uygulanacak telafi adımlarını ve sürdürülebilir jest limitlerini standardize eder. Amacı, ekibin "ilk 2 dakika" iletişim şablonları ve yetki matrisi sayesinde panik yapmadan, adil ve tutarlı bir çözüm süreci yönetmesini sağlamaktır.

Kim Kullanır?: GM/Operasyon Müdürü, CRM/Misafir İlişkileri Lideri ve Çağrı Merkezi Süpervizörleri.



“Kriz anında supervisor ve temsilcinin sakin kalmasını sağlayan, adım adım müdahale ve planlama rehberi.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Hata Teşhisi:** Hata tipini sınıflandırın (Overbooking/Hijyen/Teknik) ve "ilk 2 dakika" şablonuyla misafiri dinleyip anlaşıldığını hissettirin.
- Matris Uygulama:** Etki seviyesine (Düşük/Orta/Yüksek) göre önceden tanımlanmış telafi bandını seçin, owner atayın ve ticket'a kaydedin.
- Kapanış & Takip:** Çözüm sonrası aynı gün teyit alın; konaklama sonrası NPS ve yorum tonu üzerinden "telafi başarısını" ölçerek süreci SOP'a ekleyin.

Audit Sheet: Kritik Müdahale Rehberi

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- Sınıflandırma:** Sorun operasyonel mi, fiziksel mi, yoksa iletişim kaynaklı mı?.
- Etki Analizi:** Misafirin tatili ne kadar etkilendi? (Düşük / Orta / Yüksek).
- Eskalasyon:** Hangi hata seviyesinde müdür onayı gerekiyor?.
- İlk İletişim:** "Kabul + Özür + Net Çözüm Süresi" formülü uygulandı mı?.
- Takip Planı:** Recovery sonrası aynı gün teyit mesajı ve post-stay NPS takibi planlandı mı?.

Telafi & Jest Matrisi (Örnek)

Etki Seviyesi	Örnek Durum	Telafi / Jest Bandı	Yetki
Düşük	Oda temizliği gecikmesi	Meyve tabağı / İçecek ikramı	Temsilci
Orta	Klima arızası (geç çözüm)	Akşam yemeği ikramı / Geç C-O	Supervisor
Yüksek	Overbooking / Hijyen sorunu	Ücretsiz gece / Oda upgrade / Gelecek indirim	GM / Ops Md.

14 Günlük Kurumsal Standartlaştırma Sprinti

- Gün 1-4:** Senaryo sözlüğü (En sık karşılaşılan 10 hata) ve telafi yetki limitlerinin belirlenmesi.
- Gün 5-7:** İletişim şablonları üzerinden ekip içi role-play seansları (Sakinlik ve empati eğitimi).
- Gün 8-10:** Ticket sistemine "Recovery" alanlarının eklenmesi ve loglama disiplininin kurulması.

- **Gün 11–14:** KPI panelinin (Recovery NPS, Yorum Tonu) yayına alınması ve aylık review rutininin başlatılması.

Deliverables

Hata Senaryo Sözlüğü, Telafi & Jest Yetki Matrisi, İlk 2 Dakika İletişim Kartları.



“Recovery aksiyonlarının başarısını; telafi edilen misafirlerin NPS puanları ve yorumlarındaki 'duygu değişimi' ile takip eden panel.”