

# Sesli Mesaj & Görsel İçerik Yönerge Şablonu (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu yönerge, otel mesaj ekiplerinin sesli mesaj ve görsel içerikli (fotoğraf/video) talepleri standart bir iŐ akıŐıyla yönetmesini sağlar. Amacı; doğru teyit adımlarıyla iletiŐimi netleŐtirmek, Şikâyet veya teknik hasar durumlarında eskalasyonu hızlandırmak ve tüm süreci KVKK uyumlu bir Őekilde PMS/CRM sistemine kaydetmektir.

**Kim Kullanır?:** Message Team, Call Center, Misafir İlişkileri, Teknik Servis Liderleri ve QA/Koçluk Sorumluları.

## SESLİ & GÖRSEL MESAJ: YAP / YAPMA LİSTESİ

### YAP ✓

- [✓] Sesli mesajı yazılı özetle + teyit et
- [✓] Görsel için "oda no paylaŐmadan" detay sor
- [✓] Triage etiketlerini (Őikayet/Satış) kullan
- [✓] Aksiyon ve net takip zamanı ver
- [✓] PMS'e 'zet not' dŐ (Ham dosya yerine)

### YAPMA ✗

- [✗] Ham görseli ekibe/baŐkasına forward etme
- [✗] Yüz/kimlik içeren görseli gereksiz saklama
- [✗] Sesli mesaja duygusal tonla yanıt verme
- [✗] 'Yetkisiz' eriŐime açık tutma
- [✗] Doęrulamadan acele aksiyon alma



"Medya içerikli mesajları yanıtarken ve kaydederken uyulması gereken 5 altın kuralı içeren 1:1 kalite kartı."

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Eđitim & Kısayol:** "Triage (Ayıklama) + Doğrulama + Aksiyon" akışını ekibe öğretin ve doğrulama sorularını hazır yanıt (Quick Reply) olarak sisteme tanımlayın.
- Kayıt Disiplini:** PMS ve CRM üzerindeki not formatını (Özet + Etiket) standartlaştırın; medya dosyaları için erişim yetkilerini yazılı hale getirin.
- Denetim:** Aylık mini denetimler ve haftalık kalite (QA) kontrolleri ile yönergeyi güncel tutun; 180 günde bir süreçleri revize edin.

## Uygulama Şablonu ve İş Akışı

### A) Triage: İçerik Sınıflandırma (3 Sepet)

- **Satış / Rezervasyon:** Konaklama talebi içeren sesli notlar.
- **Destek / Bilgi:** Genel sorular, konum veya menü talepli görseller.
- **Şikâyet / Hasar (Yüksek Öncelik):** Teknik arıza, hijyen veya hasar içeren fotoğraf/videolar.

### B) Doğrulama Soruları (Kopyalanabilir)

- "Paylaştığınız sesli not/görsel için teşekkürler. Doğru aksiyon alabilmemiz için; konunun tam yeri (oda/ortak alan) ve saati nedir?"
- "Durum acil mi? Şu an yerinde müdahale ekiplerimizi yönlendirmemiz gerekir mi?"

### C) Aksiyon & Kayıt Standardı (PMS/CRM)

- **Teknik Arıza:** Görev kaydı açma + Takip zamanı belirleme.
- **Hasar/Şikâyet:** Misafir ilişkileri bildirim + Kanıt (Evidence) kaydı + Gerekliyse yönetici eskalasyonu.
- **Not Formatı:** "Konu / Kanal / Özet / Aksiyon / Takip Zamanı / Sonuç".
- **Etiketler:** `media_inbound`, `complaint_photo`, `voice_note`.

## KVKK & Güvenlik Prensipleri

- **Hassas Veri:** Sesli mesaj veya görsellerde kredi kartı, kimlik veya pasaport bilgisi istenmesi kesinlikle yasaktır.
- **Gizlilik:** Görsel içerikte üçüncü şahıslar veya çocuklar varsa, erişim kısıtlaması uygulanmalı ve paylaşım (forward) yapılmamalıdır.
- **Özetleme:** Sesli mesajlar mutlaka metne dökülerek sistem notu olarak kaydedilmelidir.

## QA Kontrol Listesi

- [ ] Sesli mesaj yazılı olarak özetlenip misafire teyit ettirildi mi?
- [ ] Görsel içeriklerde (yüz/çocuk vb.) maskeleyme veya yetki kısıtı uygulandı mı?
- [ ] Aksiyon planı ve misafire geri dönüş süresi belirtildi mi?
- [ ] PMS/CRM üzerinde standart formatta kayıt açıldı mı?

## Deliverables

Sesli/Görsel Mesaj Yönetim Yönergesi, CRM Kayıt Sözlüğü, QA Denetim Formu.



“Görsel bir bildirim (Örn: Teknik arıza fotoğrafı) sistemde açılan görev kaydına ve çözüme gidiş yolunu gösteren 16:9 akış şeması.”