

SOP & İş Akışı Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otel DM, WhatsApp, Web Chat ve OTA mesaj yönetim süreçlerini Standart Operasyon Prosedürü (SOP) formatında dokümente etmek için profesyonel bir iskelet sunar. Amacı; kanal bazlı iş akışlarını standartlaştırmak, devir ve eskalasyon kurallarını yazılı hale getirerek operasyondaki kişiye bağlı değişkenliği ve hata payını minimize etmektir.

Kim Kullanır?: Operasyon ve Çağrı Merkezi Yöneticileri, Rezervasyon Liderleri, Misafir İlişkileri ve Kalite/Eğitim Sorumluları.



“İlk mesajın gelişinden kapanışa kadar olan tüm kararları ve yönlendirmeleri gösteren 16:9 akış diyagramı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Temel Tanımlama:** SOP'nin amaç, kapsam ve kanal tanımlarını otelinizin yapısına göre doldurarak çerçeveyi çizin.
- Akış Kurgusu:** Rol matrisini, kanal bazlı süreç adımlarını ve kritik eskalasyon tetikleyicilerini şablona işleyerek onay sürecini tamamlayın.
- Süreklilik:** Onaylanan v1.0 dokümanı üzerinden ekibe gerekli eğitimleri verin ve aylık versiyon güncelleme ritmini başlatın.

SOP Doküman İskeleti (Boş Şablon Alanları)

Doküman Künyesi

- Doküman Adı: Otel Mesaj Yönetimi SOP
- Versiyon: v__ | Tarih: __/__/2026
- Owner: _____ | Onay: _____

1) Kapsam ve Tanımlar

- Kanallar:** DM, WhatsApp, Web Chat, OTA
- Tanımlar:** SLA Hedefi, Sales Lead Kriteri, Escalation (Eskalasyon) ve Handoff (Devir) kuralları

2) Roller ve Kanal Akışları

- Roller:** Mesaj Ekibi, Çağrı Merkezi, Rezervasyon, Misafir İlişkileri ve QA Sorumlusu sorumlulukları.
- Akışlar:** Instagram DM, WhatsApp, Web Chat ve OTA (Booking/Expedia vb.) özelindeki mesaj yanıt ve yönlendirme adımları.

3) Operasyonel Standartlar & Kurallar

- SLA:** İlk yanıt ve çözüm hedefleri (Peak saat kuralları dahil).
- Eskalasyon:** Telefona devir tetikleyicileri, yöneticiye eskalasyon şartları ve devir notu formatı.
- Güvenlik:** KVKK uyumu, yasaklı veri örnekleri ve veri erişim kuralları.

Otomasyon ve Kural Matrisi (Örnek)

| Tetikleyici | Koşul | Aksiyon | Kanal | Owner |
|----------------|----------------|------------------------|------------------|---------------|
| Ticket açıldı | P1 (Acil) | Eskalasyon bildirimi | Ticket + E-posta | Supervisor |
| Çözüldü | Teyit bekliyor | Misafire durum bilgisi | WhatsApp | Satış Sonrası |
| SLA yaklaşıyor | 30 dk kaldı | Hatırlatma uyarısı | Ticket | Owner |

Uygulama Prensipleri (5 Altın Kural)

- Sadelik:** SOP dokümanını kısa ve uygulanabilir tutun; teknik detayları ve şablonları "Ekler" bölümüne ayırın.
- Disiplin:** Her diyalog akışında "Kapanış ve CRM Kaydı" adımını zorunlu tutun.
- Netlik:** Devir ve eskalasyon kurallarını yoruma yer bırakmayacak şekilde tetikleyici listeleriyle sabitleyin.

4. **Gerçekçilik:** SLA hedeflerini operasyonel güce göre belirleyin; yoğun (peak) saatler için ayrı kurallar koyun.
5. **Dinamizm:** Değişiklik kaydı (Log) tutun; versiyonlama yapılmayan SOP'nin kısa sürede atıl kalacağını unutmayın.

Deliverables

SOP v1.0 Ana Dokümanı, Süreç Akış Şeması, Rol/Sorumluluk Matrisi.

SOP HAZIRLIK CHECKLIST (10 MADDE)

- ✓ Amaç ve kapsam net
- ✓ SLA hedefleri yazılı
- ✓ Kanal bazlı akışlar var
- ✓ Devir/escalation tetikleyicileri açık
- ✓ Şablon kütüphanesi eklerde
- ✓ Ton/emoji standardı var
- ✓ KVKK veri kuralları var
- ✓ CRM kayıt adımı zorunlu
- ✓ Versiyonlama süreci var
- ✓ Eğitim/QA ritmi tanımlı

 DGTLLFACE Metodolojisi

“SOP hazırlık sürecinde eksik kalmaması gereken 10 kritik maddeyi içeren 1:1 formatlı kontrol kartı.”