

Sürdürülebilirlik Soru–Cevap & İletişim Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; satış sonrası kanallardan gelen ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) ve "yeşil otel" sorularına şeffaf yanıtlar verebilmeniz için 10 temel soru seti ve farklı uzunluklarda yanıt varyantları sunar. Temel amacı, "greenwashing" (yeşil aklama) riskini azaltmak ve otelin söylem-uygulama tutarlılığını korumaktır. Ayrıca misafirlere gelen ESG geri bildirimlerini bir iyileştirme döngüsüne dönüştürmek için ticket ve owner atama mekanizmasını içerir.

Kim Kullanır?: Çağrı Merkezi ve Mesajlaşma Ekipleri, CRM Birimi, Sürdürülebilirlik ve Kurumsal İletişim Sorumluları.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kütüphane Güncelleme:** Otelinizin güncel ve gerçek sürdürülebilirlik uygulama listesini şablona işleyerek yanıt kütüphanesini kişiselleştirin.
- Kanal Bazlı Yanıt:** Gelen soruya göre WhatsApp (kısa), Çağrı (orta) veya E-posta (uzun) varyantlarından uygun olanı seçerek iletişim kurun.
- Geri Bildirim Döngüsü:** Misafirlerin sürdürülebilirlik önerilerini ticket olarak kaydedin, ilgili operasyonel birime (owner) atayın ve sonuçları raporlayın.

Şablon İçeriği & Filtreler

1) 10 Kritik ESG Soru Seti (Örnekler)

- "Otelinizde tek kullanımlık plastik kullanımı için ne yapıyor?"
- "Yerel üreticilerle iş birliği oranınız nedir?"
- "Su ve enerji tasarrufu için hangi teknolojileri kullanıyorsunuz?"
- "Gıda atığı yönetimi süreciniz nasıl işliyor?"

2) Yanıt Varyantları & Kanal Uyumu

Kanal	Yaklaşım	Odak Noktası
Kısa (WhatsApp)	Aksiyon odaklı	Temel sertifika ve ana istatistik
Orta (Çağrı)	Diyalog odaklı	Uygulamanın misafir konforuna etkisi
Uzun (E-posta)	Detay odaklı	ESG rapor linki ve derinlemesine teknik bilgi

3) "Riskli İfadeler" Filtresi (Anti-Greenwashing)

- **Kaçınılması Gerekenler:** "Tamamen doğa dostu", "%100 sürdürülebilir", "Çevreyi hiç kirletmiyoruz" gibi kanıtlanamayan mutlak ifadelerden kaçının.
- **Önerilenler:** "Hedefimiz...", "Şu anki oranımız %X...", "Yol haritamız uyarınca..." gibi veri temelli ve gelişim odaklı ifadeler kullanın.

İyileştirme Döngüsü & Takip

- **ESG Ticket'lama:** Misafirlerin "Neden güneş paneli yok?" gibi önerileri "Gelişim Talebi" olarak sisteme işlenir.
- **Owner Atama:** Talepler, Sürdürülebilirlik Komitesi veya Teknik Servis gibi ilgili birimlere aksiyon için yönlendirilir.
- **Raporlama:** Periyodik olarak en çok sorulan ESG konuları ve misafir önerileri yönetim kuruluna sunulur.