

Tone of Voice (ToV) Kılavuz Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, oteliniz için marka sesi (Brand Voice) ve hitap tonu (Tone of Voice) kurallarını yazılı bir anayasa haline getirir. Amacı; farklı kanallarda çalışan ekiplerin (DM, WhatsApp, Telefon) tutarlı bir dil konuşmasını sağlamak, emoji ve "sen/siz" politikasını netleştirmek ve özellikle şikâyet anlarında savunmacı dili engelleyerek profesyonel bir duruş sergilemektir.

Kim Kullanır?: Sosyal Medya ve Creative Ekipleri, Çağrı Merkezi/Rezervasyon Birimi, Misafir İlişkileri ve Eğitim/QA (Kalite) Sorumluları.



“Ekibin yanıt vermeden önce hızlıca göz atabileceği mini ToV kontrol kartı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Çekirdek Kurulum:** Varsayılan hitap şekli, cümle uzunluğu sınırları ve emoji kullanım politikasını belirleyerek kılavuzu doldurun.
- Senaryo Yazımı:** Farklı misafir segmentleri (Aile, Çift, İş) ve kriz anları (Şikâyet) için markanıza özgü "ideal yanıt" örneklerini kütüphaneye ekleyin.
- Süreklilik:** Haftalık QA denetimleri ve aylık güncelleme ritmiyle kılavuzu canlı tutarak ekiplerin bu dile adaptasyonunu ölçün.

Şablon Alanları (Doldurulacak Alanlar)

1) Brand Voice Çekirdeği (5 Temel Madde)

- Resmiyet Seviyesi:** _____ (Örn: Kurumsal ama sıcak)
- Netlik Seviyesi:** _____ (Örn: Kısa cümleler, doğrudan bilgi)
- Sıcaklık Seviyesi:** _____ (Örn: Yardımsever, çözüm odaklı)
- İkna Seviyesi:** _____ (Örn: Fayda odaklı, CTA içeren)
- Emoji Politikası:** _____ (Örn: Sadece onay ve yönlendirme emojileri)

2) Hitap ve Dil Kuralları

- Varsayılan Hitap:** _____ (Siz / Sayın [Soyad])
- İstisnalar:** _____ (Örn: Tekrar gelen sadık misafirlere daha samimi yaklaşım)
- Yasaklar:** _____ (Örn: "Canım, tatlım, dostum" gibi aşırı samimi ifadeler)

3) Durumsal Ton Örnekleri

- Satış / Rezervasyon:** _____ (Heyecan verici, davetkar, net)
- Bilgi / Destek:** _____ (Sabırlı, detaylı, yönlendirici)
- Şikâyet / Kriz:** _____ (Empatik, savunmacı olmayan, aksiyon odaklı)

4) Şikâyet Yönetimi Formülü (Zorunlu Akış)

- Empati Cümlesi:** _____ ("Yaşadığınız bu durumu anlıyorum ve üzüntünüzü paylaşıyorum.")
- Aksiyon Cümlesi:** _____ ("Konuyu hemen ilgili departman müdürümüze aktardım.")
- Takip Zamanı:** _____ ("Size 15 dakika içerisinde çözümle döneceğim.")

Analiz ve Çözüm Tabloları (Eğitim İçin)

Problem	Kök Neden	Çözüm
Empati düşüyor	Duygusal yük + mola yok	Mikro mola + debrief seansları
Hata oranı artıyor	Yoğunluk + SOP dağınıklığı	SOP sadeleştirme + birebir koçluk

Devamsızlık artıyor	Tükenmişlik sinyali	Rotasyon + destek planı
---------------------	---------------------	-------------------------

Uygulama Kuralları (5 Altın Kural)

1. **Somutlaştırın:** Kuralları sadece sıfatlarla (örn: "sıcak olun") bırakmayın; mutlaka örnek "İyi/Kötü" cümlelerle sabitleyin.
2. **Birlik:** Misafirde güven oluşturmak için tüm kanallarda varsayılan hitap şeklini tekleştirin.
3. **Sınırlama:** Ciddiyeti korumak adına emoji setini mesaj başına 0–2 adet ile sınırlayın.
4. **Savunmayı Bırakın:** Şikâyetlerde "ama, aslında, biz öyle yapmayız" gibi savunmacı dili yasaklayın; empati+aksiyon+takip kuralını işletin.
5. **Hizalama:** ToV kılavuzunu web sitesi içerikleri, reklam metinleri ve çağrı merkezi script'leri ile tam uyumlu hale getirin.

Deliverables

ToV Kılavuz Şablonu, Örnek Yanıt Kütüphanesi, QA Değerlendirme Formu.



“Hatalı bir yanıtın ToV kuralları ile nasıl profesyonel bir yanıtla dönüştüğünü gösteren kıyaslama ekranı.”