

Yorum Skoru İyileştirme & Aksiyon Planı Şablonunu İndir — Reputation→Revenue (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, yorum skorlarını kaynak bazında takip edip PMS verisiyle eşleştirerek “hangi şikâyet kategorisi satışa zarar veriyor?” sorusunu netleştirir. En kritik 3 şikâyet kategorisi (Top-3 ComplaintCategory) için 30 günlük aksiyon planı, sorumlu ve KPI hedefi oluşturmanızı sağlar. Amacı, sadece skoru yükseltmek değil; skorun dönüşüm oranı ve ADR üzerindeki etkisini ölçülebilir kılmaktır.

Kim Kullanır?: Genel Müdür (GM), Operasyonel Departmanlar (Housekeeping/F&B/Front Office), Satış-Pazarlama ve Misafir İlişkileri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Analiz:** Skor kaynak tablosunu (OTA/Google vb.) doldurarak 30 günlük trendi belirleyin.
- Odaklanma:** En çok tekrarlanan 3 şikâyet kategorisini seçip 30 günlük somut bir aksiyon planı yazın.
- Takip:** İyileşmenin skor, web dönüşümü ve ADR üzerindeki etkisini haftalık olarak izleyin.

A) Checklist + Sprint Plan İçeriği

Skor Takip Checklist'i

- Kaynak bazlı (Google, OTA, TripAdvisor) toplam skor ve yorum adedi verisi toplandı.
- Son 30 günlük skor trendi (yükseliş/düşüş) grafik olarak çıkarıldı.
- Tekrarlanan Top-3 şikâyet kategorisi (ComplaintCategory) netleştirildi.
- Yanıt SLA'sı (hız ve üslup standardı) belirlendi.
- Şikâyetlerin PMS segmentleriyle (oda tipi, kanal, sezon) eşleşmesi kontrol edildi.

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

ComplaintCategory	Kök Neden	Çözüm	Sorumlu
Örn: Oda Temizliği	Personel yetersizliği	Ekip eğitimi + kontrol checklist	Kat Hizmetleri
Örn: Wi-Fi Hızı	Altyapı kapasitesi	Router güncellemesi / IT audit	IT / Teknik
Örn: Kahvaltı Çeşitliliği	Tedarik zinciri	Menü revizyonu + yerel ürünler	F&B Müdürü

30 Günlük Sprint Planı (Gün 1–30)

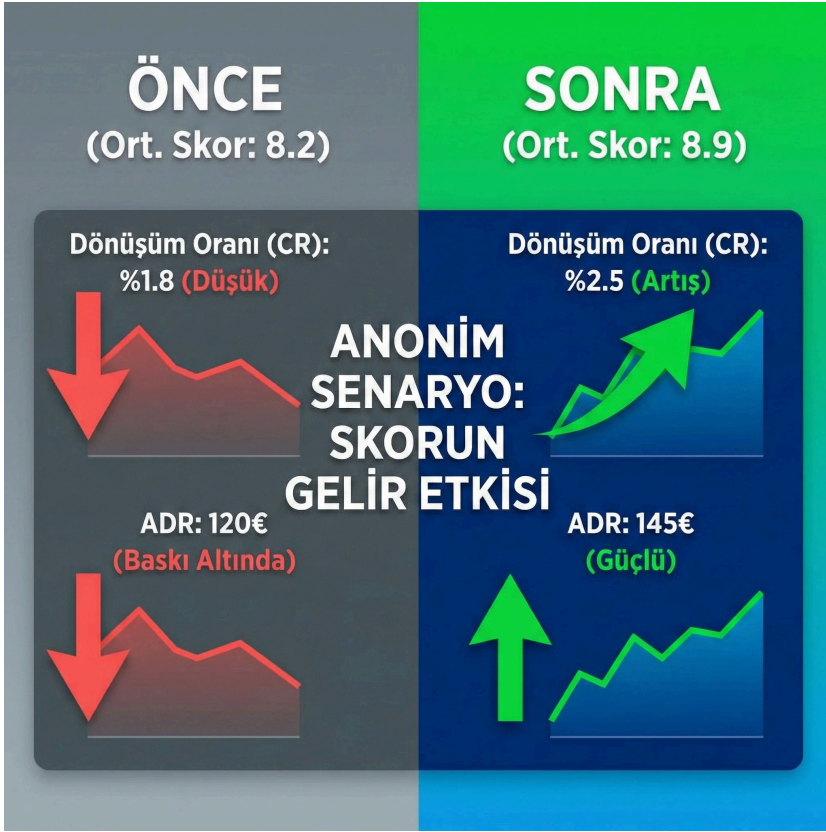
Gün	Aşama	Aksiyon Özeti
Gün 1–3	Veri & Standart	Veri toplama ve şikâyet kategorilerinin standartlaştırılması.
Gün 4–7	Aksiyon Tasarımı	En kritik (Top-1) kategori için çözüm yollarının tasarlanması.
Gün 8–14	Uygulama	Hızlı uygulama ve misafirlerden anlık geri bildirim döngüsü.
Gün 15–21	Genişletme	Top-2 kategorinin aksiyon planına dahil edilmesi ve saha takibi.
Gün 22–30	Ölçüm & Rapor	Standartlaştırma, KPI ölçümü ve bir sonraki ayın planı.

Öncesi/Sonrası KPI Tablosu

KPI	Önce	Sonra	Not
Review Score (Kaynak Bazlı)			
Web Conversion Rate			
ADR (Ortalama Oda Fiyatı)			
Şikâyet Oranı (%)			

Deliverables & Media Notları

- **Deliverables:** Kaynak Bazlı Skor Matrisi, Top-3 Aksiyon Planı, ADR Etki Analiz Tablosu.



"İtibar skorunun web sitesi dönüşüm oranları ve oda fiyatları üzerindeki korelasyon grafiği."

30 GÜNDE 5 ADIM: SKOR & GELİR İYİLEŞTİRME PLANI

- 1. Top-1 Şikâyet Kategorisini Seç (Odaklan)
- 2. Operasyonel Aksiyonu Yazılılaştır (Kat/F&B/Ön Büro)
- 3. Mesaj & Yanıt Script'ini Güncelle
- 4. Yorum Yanıt SLA'sı Belirle (Hız & Ton)
- 5. Haftalık Skor + CR + ADR Kontrolü Yap

 **Hedef: 30 Günde Ölçülebilir İyileşme**

"30 günde yorum skorunu gelire dönüştürecek 5 adımlık hızlı aksiyon çerçevesi."