

Yorum Toplama & Cevaplama Akış Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon; PMS verilerini kullanarak check-out sonrası yorum davetlerini en doğru zamanda iletmenizi, olumsuz geri bildirimleri tematik olarak analiz etmenizi ve yanıt süreçlerini (SLA) standardize etmenizi sağlar. "Yorumlara sadece cevap ver" pasifliğinden çıkıp; skor trendini, yorum hacmini ve operasyonel iyileştirme döngüsünü yönetmenize odaklanır. Sonuç: İstikrarlı bir puan artışı, güçlü güven sinyali ve daha yüksek satış dönüşümü.

Kim Kullanır?: Genel Müdür, Ön Büro/Operasyon Liderleri, Revenue Manager ve Misafir İletişimi (Call Center/CRM) ekipleri.

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Doğrulama:** PMS üzerinden günlük check-out listesini ve misafir iletişim izinlerini (KVKK) kontrol edin.
- Davet:** Check-out sonrası 24–48 saatlik kritik pencerede segment bazlı daveti gönderin; ancak sistemde şikâyet kaydı olan misafirleri bu otomasyondan hariç tutup önce manuel çözümlerle ilerleyin.
- İyileştirme:** Haftalık "Review Stand-up" toplantılarıyla; yorum teması → kök neden → aksiyon → takip döngüsünü işleterek operasyonu güncelleyin.

A) Template — Boş Şablon Alanları

1) Post-Stay Yorum Daveti Akışı

- **Zamanlama:** (24–48 Saat / 3–5 Gün) [_____]
- **Kanal:** (E-posta / SMS / WhatsApp) [_____]
- **Segmentasyon:** Aile [] / Çift [] / İş []
- **Mesaj Şablonu (Kısa):** [_____]
- **Hariç Tutma Kuralı:** (Örn: Logda şikâyeti olanlar) [_____]

2) Yanıt SLA ve Dil Standardı

- **Yanıt SLA Süresi:** (Örn: 48 Saat) [_____]
- **Tonlama:** (Kibar + Çözüm Odaklı + Savunmasız)
- **Zorunlu 3 Unsur:** Teşekkür + Empati + Aksiyon Adımı
- **Escalation (Eskalasyon):** (Kritik yorumda kim devralır?) [_____]

3) Olumsuz Yorum Analizi (Tema → Aksiyon)

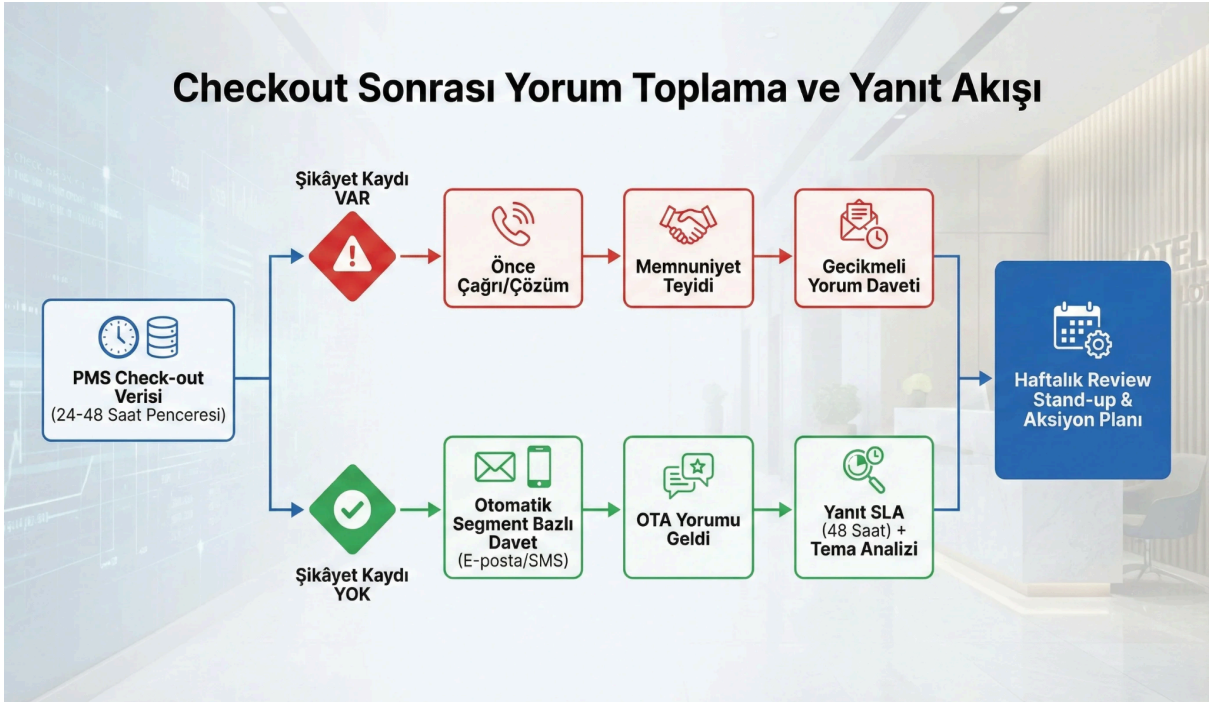
- **Tema Seti:** (Temizlik / Check-in / Gürültü / F&B / Wi-Fi / ...) [_____]
- **7 Günlük Hızlı Aksiyon:** [_____]
- **30 Günlük Kalıcı Çözüm:** [_____]
- **Sorumlu Ekip:** [_____]

B) Nasıl Doldurulur? (5 Altın Kural)

1. **Sadelik:** Davet mesajını tek bir net aksiyona (linke) yönlendirin; uzun metinler dönüşümü düşürür.
2. **Önce Çözüm:** Konaklama sırasında şikâyet iletmış misafiri önce telefonla arayıp gönlünü alın, daveti sonra gönderin.
3. **Odaklı Analiz:** Temaları 5–7 kategoriyle sınırlayın; çok fazla alt tema analiz gücünü dağıtır.
4. **Kişiselleştirme:** Yanıtlar "kopyala-yapıştır" hissi vermemeli; mutlaka misafirin yorumuna özel 1 cümle ekleyin.
5. **Döngüyü Kapatın:** Aksiyon alınmayan ve sürekli tekrarlayan şikâyet temaları, tesis skorunu uzun vadede kalıcı olarak aşağı çeker.

C) Kontrol Listesi & Deliverables

- [] Gönderim zamanlaması ve kanal standardı belirlendi.
- [] Yanıt SLA süresi ve dil rehberi kilitlendi.
- [] Şikâyet tema seti ve aksiyon modeli tanımlandı.
- [] Haftalık 15 dakikalık "Review Stand-up" ritmi takvime işlendi.



“Yorum toplama akışı diyagramı, checkout sonrası iletişim”

Yorum Toplama & Cevaplama Ekip Kontrol Listesi

-  PMS Check-out Listesi Doğrulandı (Günlük)
-  24-48 Saat Davet Kuralı Uygulanıyor
-  Şikâyet Kayıtları Ayrıştırıldı
-  Yanıt SLA (48 Saat) Takip Ediliyor
-  Tema Etiketleri Standardize Edildi
-  Haftalık Stand-up Ritmi Var



“Yorum daveti ve yanıt checklist kartı, ekip standardı”