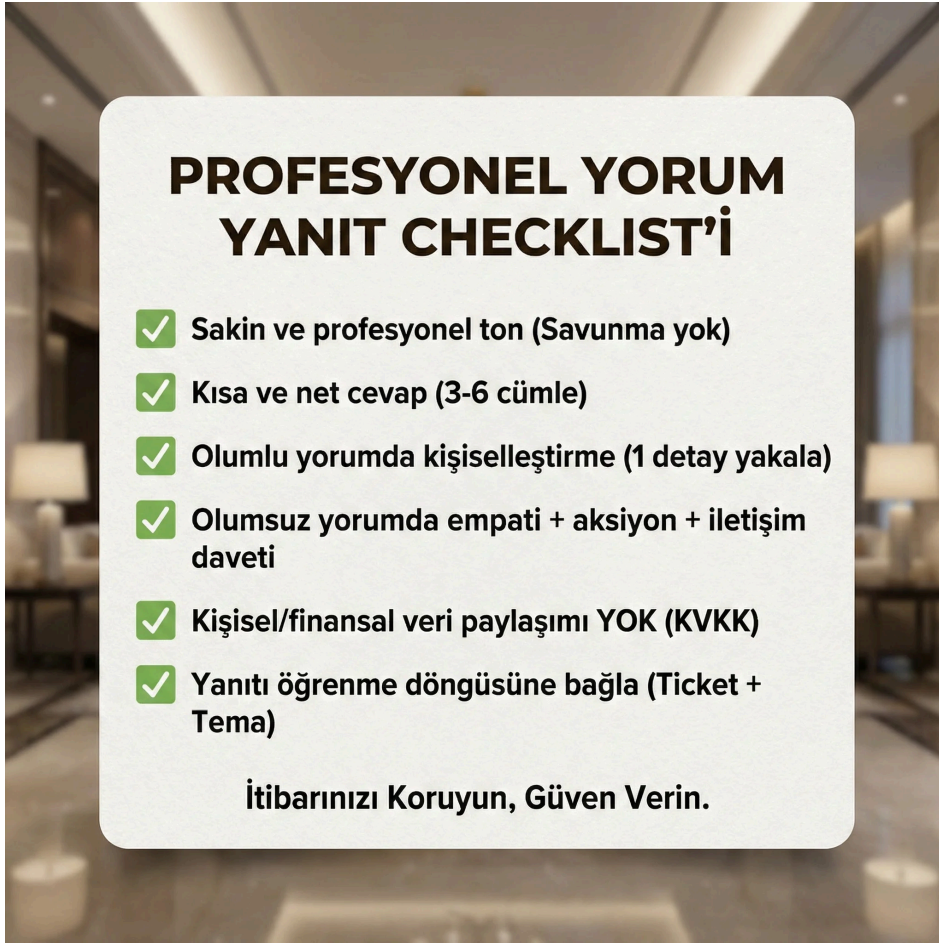


# Yorum Yanıt Şablonları & Analiz Checklist'i (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu asset, Google Reviews, TripAdvisor ve OTA platformlarındaki yorumlara profesyonel yanıt verme sürecini standardize eder. Hazır şablonlar ve tema bazlı analiz checklist'i sayesinde, misafir geri bildirimlerini "Feedback Loop" (Geri Bildirim Döngüsü) içerisine alarak, itibar yönetimini operasyonel aksiyonlarla birleştirir.

**Kim Kullanır?:** CRM ve Misafir İlişkileri Yöneticileri, Çağrı Merkezi/Sosyal Medya Ekipleri ve Otel Üst Yönetimi.



“Yorum yanıtlarken dikkat edilmesi gereken ton, yapı ve KVKK kurallarını içeren operasyonel kontrol kartı.”

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kanal Uyumu:** Yorumun geldiği kanalı (Google, OTA, Sosyal) belirleyin ve markanızın tonuna uygun, önceden onaylanmış şablonu seçin.
- Etiketleme & Atama:** Her yorumu ilgili temalarla (Ör: Temizlik, Yemek, Hizmet) etiketleyin ve bir çözüm ortağı (Owner) atayın.
- Kök Neden Analizi:** Haftalık trendleri izleyerek tekrarlayan sorunlar için kök neden raporu oluşturun ve aksiyonların kapatıldığını teyit edin.

# Audit Sheet: İtibar & Geri Bildirim Yönetimi

## Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- SLA Tanımı:** Platform bazlı yanıt verme süreleri (Ör: Google 24 saat, OTA 48 saat) belirlendi mi?
- Şablon Kütüphanesi:** Farklı senaryolar (Olumlu, Nötr, Olumsuz) için hazır metinler onaylandı mı?
- KVKK Uyumu:** Kamusal yanıtlarda misafir soyadı, oda numarası veya finansal veri paylaşımı engellendi mi?
- Ticket Entegrasyonu:** Her olumsuz yorum, çözülmesi gereken bir iş emrine (Ticket) bağlandı mı?
- Tema Sözlüğü:** 6-10 ana başlıktan oluşan etiketleme standardı aktif mi?
- Aksiyon Takibi:** Owner ataması yapılan konuların "Kapatıldı" statüsü kontrol ediliyor mu?
- Dinamik Davet:** NPS skoruna göre (Promoter'lara yorum daveti, Detractor'lara iç anket) akış çalışıyor mu?
- İzlenebilirlik:** Davet linklerinde UTM parametreleri ile dönüşüm takibi yapılıyor mu?

## Problem → Kök Neden → Çözüm Matrisi

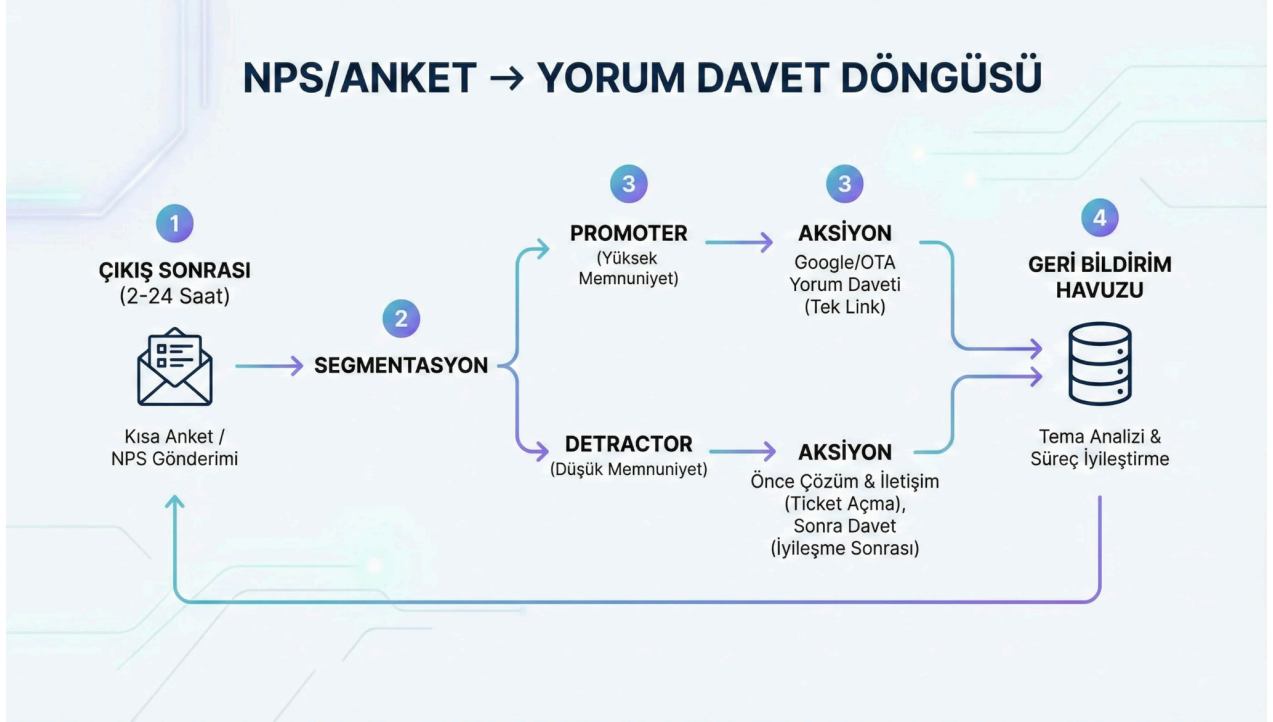
Problem	Kök Neden	Çözüm Aksiyonu
Geç Yanıt Süresi	Rol dağılımı belirsizliği	Merkezi CRM bildirim sistemi ve SLA takibi
Jenerik/Soğuk Yanıtlar	Şablon yetersizliği	Kişiselleştirme alanları içeren modüler şablon seti
Tekrarlayan Şikayetler	Kök neden raporlaması eksikliği	Aylık tema analiz raporu ve yönetim review seansı

## 14 Günlük Uygulama Sprint Planı

- Gün 1–4:** Kanal envanteri çıkarılması, SLA sürelerinin belirlenmesi ve onaylı yanıt şablonlarının (Google/OTA/Sosyal) hazırlanması.
- Gün 5–7:** 6-10 ana temadan oluşan sözlüğün (Housekeeping, F&B, Front Desk vb.) ve etiketleme standardının kurulması.
- Gün 8–10:** Pilot uygulama; NPS/anket sonuçlarına göre otomatize edilmiş yorum davet akışının (Check-out sonrası) test edilmesi.
- Gün 11–14:** İlk rapor mockup'ının oluşturulması, aksiyon kapanış oranlarının ölçümü ve şablonların misafir tonuna göre revizyonu.

## Deliverables

Kanal Bazlı Yanıt Şablonları, NPS Bağlantılı Davet Akış Şeması, Tema Analizi & Owner Atama Tablosu, Aylık İtibar KPI Paneli.



“Misafirin deneyiminden başlayarak NPS skoruna göre yorum platformlarına yönlendirilme döngüsünü gösteren akış diyagramı.”