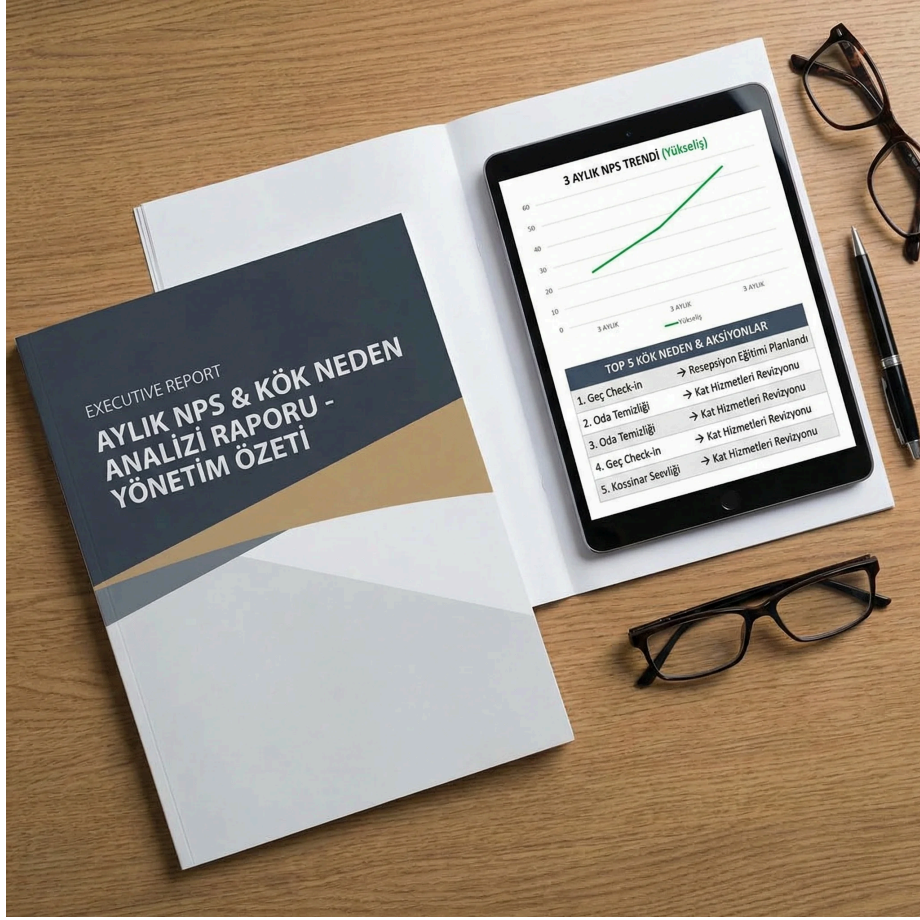


NPS Soru & Aksiyon Planı Şablonu (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, otelinizde NPS (Net Promoter Score) ölçümünü satış sonrası iletişime entegre ederek "Ölç – Segmentle – Aksiyona Çevir" modelini kurmanızı sağlar. NPS'i sadece bir puan olmaktan çıkarıp, misafir deneyimini iyileştiren operasyonel bir araca dönüştürür.

Kim Kullanır?: CRM yöneticileri, Satış-Pazarlama ekipleri, Çağrı Merkezi süpervizörleri ve Misafir İlişkileri (Guest Relations) birimi.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Kurgu:** Soru metnini, gönderim zamanlamasını ve en uygun kanalı (WhatsApp/SMS/E-posta) seçerek pilot uygulamayı başlatın.
- Veri Girişi:** Gelen yanıtları pazar, kanal ve talep türü gibi segment alanlarına göre sınıflandırın.
- Müdahale:** NPS skoruna göre (Detractor/Passive/Promoter) önceden belirlenmiş aksiyon planını uygulayın ve haftalık rapora bağlayın.

Template: NPS Pilot Kurulum Şablonu

1) Pilot Tanımı & Zamanlama

- **Kanal Seçimi:** ☐ SMS ☐ E-posta ☐ WhatsApp
- **Zamanlama Stratejisi:**
 - ☐ Check-out sonrası 2–24 saat (Sıcak deneyim)
 - ☐ Destek talebi kapanışı sonrası 30–120 dk (Süreç memnuniyeti)
 - ☐ 7–14 gün içinde ikinci temas (Hatırlanma/Sadakat)

2) NPS Soru Metinleri (Kopyala–Kullan)

- **WhatsApp:** "Merhaba, kısa bir sorumuz var: Otelimizi çevrenize tavsiye etme ihtimaliniz nedir? 0 (Asla) ile 10 (Kesinlikle) arası bir rakamla yanıtlayabilir misiniz? 🙏"
- **SMS:** "Otel deneyiminizi 0-10 arası puanlayarak hizmet kalitemizi geliştirmemize yardımcı olur misiniz? Teşekkürler."

NPS Segmenti → Aksiyon Planı

Segment	Skor	Durum	Öncelikli Aksiyon
Detractor	0 – 6	Riskli / Eleştirel	24 saat içinde telefonla dönüş , kök neden analizi ve telafi teklifi.
Passive	7 – 8	Kararsız / Nötr	Memnuniyetsizliği sor, bir sonraki konaklama için özel bir avantaj tanımla.
Promoter	9 – 10	Sadık / Destekçi	Teşekkür et, TripAdvisor/Google yorumuna yönlendir veya referans programına dahil et.

Kontrol Listesi & Örnek Kayıt

- [] Mesaj metni kısa ve tek bir hedefe odaklanmış mı?
- [] Detractor (0-6 puan) geri dönüşü için net bir SLA süresi (örn: 12-24 saat) var mı?
- [] Aylık raporlarda düşük puanların "Kök Neden" analizi yapılıyor mu?

Örnek Kayıt:

Kanal: WhatsApp — **Pazar:** TR — **Sonuç:** 7 (Passive)

Aksiyon: 48 saat içinde "Hizmetimizi nasıl 10 yapabiliriz?" içerikli takip mesajı gönderildi.

Deliverables

- NPS Pilot Kurgu Şablonu, Segment Bazlı Aksiyon Matrisi, Haftalık/Aylık Rapor Formatı.

