

Satış Sonrası Temas Noktaları Checklist (v1.0)

Asset Amacı: Bu rehber, otel satış sonrası destek operasyonunu tek sayfada standartlaştırmak için tasarlanmıştır. Call Center, WhatsApp, OTA ve Sosyal Medya gibi tüm kanalların temas noktalarını, yanıt sürelerini (SLA) ve sorumlularını netleştirerek misafir taleplerinin eksiksiz takibini sağlar.

Kim Kullanır?: Otel sahipleri, satış-pazarlama yöneticileri, CRM sorumluları ve misafir ilişkileri ekipleri.



Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Matris Oluşturma:** Tüm iletişim kanallarını listeleyerek her biri için SLA sürelerini ve sorumlu kişileri (owner) atayın.
- Sorun Analizi:** Problem-Kök Neden-Çözüm tablosunu kullanarak en sık karşılaşılan 5 temel sorunu standart çözümlere bağlayın.
- İyileştirme:** 14 günlük sprint planını devreye alarak operasyonel verimliliği "Önce/Sonra" KPI'ları ile ölçün.

Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- ☐ Tüm kanallar (Telefon, WhatsApp, E-posta, OTA, Sosyal Medya) listelendi.
- ☐ Her kanal için "ilk yanıt" süresi standardı belirlendi.
- ☐ Kayıtsız mesaj kalmaması için tüm taleplerde "Ticket Kaydı" zorunlu kılındı.
- ☐ Konu ve aşama bazlı etiketleme standardı tanımlandı.

- [] İtibar riski veya yüksek bedelli işlemler için "Eskalasyon" (üst yönetime bildirim) kriterleri yazıldı.
- [] Çözüm teyidi içeren standart kapanış mesajları oluşturuldu.
- [] Haftalık trend ve aylık kök neden raporlama takvimi planlandı.

Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu (Örnek)

Problem	Kök Neden	Çözüm Standardı
WhatsApp'ta geciken yanıtlar	Yoğunluk + Sorumlu belirsizliği	İlk yanıt SLA + Otomatik karşılama + Ticket
OTA mesajları kaçıyor	Platform takibi dağınık	OTA mesaj → Ticket zorunluluğu
Şikâyetler tekrar ediyor	Kök neden kaydı yok	Zorunlu kök neden alanı + Aylık rapor
İade süreci belirsiz	Süreç şeffaf değil	3 adımlı süreç metni + Takip mesajı
Telafi kararı uzuyor	Yetki sınırı net değil	Telafi limitleri + Onay akışı

14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- **Gün 1-4:** Kanal envanteri çıkarılması, ticket/etiket şablonlarının oluşturulması ve SLA taslaklarının netleşmesi.
- **Gün 5-8:** Sosyal medya/OTA kayıt standartları, eskalasyon kuralları ve kalite kontrol (QA) listelerinin hazırlanması.
- **Gün 9-12:** Raporlama formatlarının tasarımı ve frontline (ön büro/operasyon) ekiplerinin eğitimi.
- **Gün 13-14:** Pilot uygulama verilerinin analizi, şablon güncellemeleri ve tam kapasite yaygınlaştırma.

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu (Şablon)

KPI	Önce (Baseline)	Sonra (2–4 Hafta)	Not
İlk yanıt süresi	TBD	TBD	Kanal bazlı takip
Çözüm süresi	TBD	TBD	Konu bazlı analiz
Çözüm oranı	TBD	TBD	Ticket kapanış verisi
Tekrar açılma	TBD	TBD	Kalite sinyali
CSAT/NPS mini	TBD	TBD	Kapanış sonrası anket

Deliverables

- Temas Noktaları & SLA Matrisi, Kapanış Mesaj Kütüphanesi, Eskalasyon & Telafi Yetki Dokümanı, KPI Paneli.

