Yorumlarda tekrarlayan şikâyet inceleme tablosu

Operasyonda neyi araştıracağınızı seçmek için sınırı belirli küçük bir yorum örneği kullanın. Sayımlar incelediğiniz yorumları anlatır; bütün müşterilerdeki sorun yaygınlığını göstermez.

Tabloyu kullanma

1. Şubeyi, başlangıç ve bitiş gününü, kaynağı ve tekrarlanabilir seçim kuralını belirleyin. Kaç benzersiz yorum incelendiğini ve dışarıda bırakılan kayıtları yazın.

2. Birbirinden ayrılabilen az sayıda konu seçin. Ana sayım için yorum başına tek ana konu kullanın; ikincil etiketleri ayrı tutun. Neden uydurmak yerine yetersiz ayrıntıyı belirtin.

3. Olumlu yorumları da okuyun. Aynı gözlemin tekrarını ayıklayın; müşteri adı veya özel kayıt kopyası yerine yalnızca gereken işletme içi referansı tutun.

4. Her konuda sayıyı, toplam örneği, kanıt sınırlarını ve operasyon sorusunu yazın. Dönemleri karşılaştırıyorsanız aynı seçim kuralını ve iki dönemin örnek büyüklüklerini gösterin.

5. Sorumlu ekip, önerilen sorunu yetkili operasyon kayıtlarıyla kontrol etsin. Aynı ifadenin tekrarı ortak nedeni kanıtlamaz.

6. Gerçekçi tek bir işlem ve sonraki kontrol dönemini seçin. Değişikliği ve diğer olası açıklamaları kaydedin. Gerçek müşteri veya işlem sayısı olmadan müşteri şikâyet oranı çıkarmayın.

Açma ve yeniden kullanma

recurring-complaint-worksheet.csv dosyasını indirin ve boş ana kopyayı koruyun. Elektronik tablo uygulamanızda UTF-8, virgülle ayrılmış CSV olarak açın veya içe aktarın. Bütün alanlar metindir; formül, makro veya dış veri bağlantısı içermez. Uygulama değiştiriyorsa referans, telefon ve tarih sütunlarını Metin olarak içe aktarın. Kendi kaydınızı eklemeden kurgusal örnek satırlarını silin. Gerektikçe satır ekleyin ve dolu kopyalara erişimi sınırlayın.

CSV dosyaları sütun genişliğini ve metin kaydırma ayarını saklamaz. İçe aktardıktan sonra başlıklar dahil dolu hücreleri seçin ve metin kaydırmayı açın (Google Sheets: araç çubuğunda Text wrapping > Wrap). Uzun açıklama sütunlarını genişletin; her satırın tamamının göründüğünü kontrol edin. Bu düzeni korumak için çalışma kopyasını uygulamanın kendi biçiminde kaydedin; yeniden CSV indirmek biçimlendirmeyi korumaz.

Karar örneği

Kurgusal örnekte 12 yorumun 3 tanesi beklemeden söz eder. Bu, seçilen yorumların %25'idir; müşterilerin %25'i değildir. Bir yorum iletişimden de söz ediyorsa ikincil etiketi ana konu toplamına eklemeyin. Örnekte iyileşme gözlenmiş değildir.

Kapsam ve mahremiyet

Gerçek yorumları onaylanmamış yapay zekâya yüklemeyin veya hassas kayıtları bu dosyada paylaşmayın. Küçük örnek, eksik yorumlar, seçim değişikliği ve sezon etkisi yorumu sınırlar. Bu manuel çalışma tablosudur; Ajanslokal ürün raporu değildir.

18 Ekim 2026 tarihinde kontrol edilen kaynaklar

- https://support.google.com/business/answer/3474050?hl=tr
- https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114?hl=tr

Yazdırılabilir kayıtlar

Doldurulmuş kopyaları gizli tutun. Örnekler açıklama amaçlıdır; müşteri sonucu değildir. Letter veya A4 kâğıda gerçek boyutta yazdırın. Boş kayıtları gerektiğinde çoğaltın.

Kayıt 1 / 3

Satır türü	Kurgusal örnek
Dönem başlangıcı	2026-09-01
Dönem sonu	2026-09-30
Şube kodu	Örnek A
Seçim kuralı	Bu kurgusal örnekteki 12 yorumun tamamı
Konu	Bekleme
Konudaki benzersiz yorum	3
İncelenen benzersiz yorum	12
Sınırlar	Yalnızca anlatım; müşteri verisi değil
Araştırma sorusu	Bekleme hangi hizmet aşamasında oldu?
Sorumlu rol	Operasyon sorumlusu
İşlem tarihi	
Sonraki kontrol dönemi	

Kayıt 2 / 3

Satır türü	Çalışma satırı
Dönem başlangıcı	
Dönem sonu	
Şube kodu	
Seçim kuralı	
Konu	
Konudaki benzersiz yorum	
İncelenen benzersiz yorum	
Sınırlar	
Araştırma sorusu	
Sorumlu rol	
İşlem tarihi	
Sonraki kontrol dönemi	

Kayıt 3 / 3

Satır türü	Çalışma satırı
Dönem başlangıcı	
Dönem sonu	
Şube kodu	
Seçim kuralı	
Konu	
Konudaki benzersiz yorum	
İncelenen benzersiz yorum	
Sınırlar	
Araştırma sorusu	
Sorumlu rol	
İşlem tarihi	
Sonraki kontrol dönemi	