Yorum yanıt örnekleri ve karar rehberi

Önce herkese açık yanıtın yararlı olup olmayacağını seçin; ardından metni bildiğiniz gerçeklere uyarlayın. Kurgusal örnekler düzenlenebilir başlangıçtır; gönderime hazır yanıt veya yönetici kararı değildir.

Tabloyu kullanma

1. Yorumun tamamını okuyun, doğru şubeyi belirleyin ve konuyu veya talebi bulun. Tek başına yıldız sayısı yanıtı belirlemez.

2. Yalnızca yorumdaki veya doğrulanmış kayıtlardaki bilgileri kullanın. İşletmeyi desteklediğini düşünseniz de özel kayıtları açıklamayın.

3. Övgüde belirli ayrıntıya ancak yorumda gerçekten varsa değinin. Belirsiz eleştiride ziyaret uydurmadan özel iletişim yolu sunun.

4. Hizmet şikâyetinde belirtilen konuyu kabul edin ve yetkili sonraki adımı anlatın. Onaysız iade, telafi ve süre sözünü çıkarın.

5. Güvenlik, ayrımcılık, tıbbi, hukuki veya hassas kişisel konuyu sorumlu kişiye bırakın. Gerektiğinde resmi özel kanalı kullanın; herkese açık yanıtta hassas ayrıntı istemeyin.

6. Son metni inceleyin; gerçek yetkiyle ayrıca gönderin. Gönderim ve sonraki yayın kontrolünü ayırın. Ödül sunmayın, baskı yapmayın veya desteği yorumun değiştirilmesine bağlamayın.

Açma ve yeniden kullanma

review-response-decision-guide.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

Bütün satırlar kurgusaldır. Hassas olayın metni bilerek boştur: sonraki işlem otomatik metin değil, sorumlu kişinin incelemesidir. Gönderilmedi bir hazırlık durumudur; platform yayımı olarak yorumlanmamalıdır.

Kapsam ve mahremiyet

Müşteri alıntısı, işletme sonucu, hukuki tavsiye veya kesin kaldırma sözü içermez. Desteği yorumun olumlu ya da olumsuz olmasından bağımsız sunun. Her yoruma aynı metni kopyalamayın.

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 / 5

Kurgusal durum	Belirli ayrıntı içeren övgü
Yanıt öncesi karar	Yalnızca belirtilen ayrıntıyı kullan
Düzenlenebilir örnek	Deneyiminizi paylaştığınız için teşekkür ederiz. [Yorumda gerçekten geçen ayrıntı] hakkındaki geri bildiriminizi önemsiyoruz.
Doğrulanacak veya değiştirilecek nokta	Köşeli parantezi uyarlayın veya ilgili cümleyi çıkarın.
Yayım durumu	Gönderilmedi

Kayıt 2 / 5

Kurgusal durum	Açıklamasız düşük puan
Yanıt öncesi karar	Neden uydurma
Düzenlenebilir örnek	Geri bildiriminiz için teşekkür ederiz. Daha fazla bilgi paylaşmak isterseniz [işletmenin resmi iletişim kanalı] üzerinden bize ulaşabilirsiniz; sorumlu ekip konuyu inceleyebilir.
Doğrulanacak veya değiştirilecek nokta	Gerçek ve takip edilen kanalı kullanın; kişisel ayrıntıyı herkese açık istemeyin.
Yayım durumu	Gönderilmedi

Kayıt 3 / 5

Kurgusal durum	Bekleme şikâyeti
Yanıt öncesi karar	Konuyu şubeyle kontrol et
Düzenlenebilir örnek	Beklemeyle ilgili deneyiminizi ilettiğiniz için teşekkür ederiz. Ne olduğunu anlamak istiyoruz. Ayrıntıları özel olarak inceleyebilmemiz için [işletmenin resmi iletişim kanalı] üzerinden bize ulaşabilirsiniz.
Doğrulanacak veya değiştirilecek nokta	Yetki olmadan sorun çözüldü demeyin veya telafi sözü vermeyin.
Yayım durumu	Gönderilmedi

Kayıt 4 / 5

Kurgusal durum	Güvenlik veya hassas iddia
Yanıt öncesi karar	Sorumlu yönetici için beklet
Düzenlenebilir örnek	
Doğrulanacak veya değiştirilecek nokta	Genel metin uygun olmayabilir; otomatik yanıt yok.
Yayım durumu	Bekletildi

Kayıt 5 / 5

Kurgusal durum	Politika ihlali şüphesi
Yanıt öncesi karar	Bildirim yolunu değerlendir; herkese açık suçlama yapma
Düzenlenebilir örnek	
Doğrulanacak veya değiştirilecek nokta	Bildirim kaldırma garantisi değildir. Hizmet karşılığı yorum değişikliği istemeyin.
Yayım durumu	Gönderilmedi