PRO SÜRÜM

TELEFONDAN GELEN MÜŞTERİ

Kapıdan çıkan sipariş hâlâ senin siparişindir.

MEHMET GÜZENGE

kafe yonetimi.com

KafeYonetimi.com

TELEFONDAN GELEN MÜŞTERİ

Kapıdan çıkan sipariş hâlâ senin siparişindir.

Mehmet Güzenge

İÇİNDEKİLER

Bu kitap beş bölümde ilerler.

PRO sürüm: 42 eğitim sayfası eklidir — 10A, 16A gibi harfli numaralar.

01 **GÖR** 11–28
Siparişin kapıdan çıkana kadarki yolunu gör + 16A–16E · 24A–24D

02 **AYIR** 29–41
Müşteri verisini tek ve izinli yapıda topla + 33A–33F · 37A–37F

03 **UYGULA** 42–52
Dijital temasları tek elden yönet + 46A–46E

04 **ÖLÇ** 53–64
Veriyi karara çeviren analizi kur + 57A–57F

05 **RUTİNLEŞTİR** 65–83
Tekrar ziyareti alışkanlığa bağla + 75A–75E

Bölümlerin dışında: s.10 sonrası + 10A–10E

HER BOLUM

Vaka - Uygulama araci - Kontrol listesi - KENDINI SINA - Saha notu

Telefondan gelen siparişi 'ek iş' sayan çok kafe gördüm. Salonu titizlikle yönetiyor, kapıdan çıkan paketi kadere bırakıyorlardı. Bu kitabı, görmediğin müşterinin de yönetilebileceğini göstermek için yazdım.

MEHMET GÜZENGE
Kafe Yönetimi Danışmanı

Telefondan gelen müşteri

Yüzünü görmediğin müşteriyi de yönetmen gerekiyor.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Bu kitapta ne yapacağız?

Beş bölümde nereye varacağız.

1. **Siparişin kapıdan çıkana kadarki yolunu gör**
   → Bölüm 01 — GÖR

2. **Müşteri verisini tek ve izinli yapıda topla**
   → Bölüm 02 — AYIR

3. **Dijital temasları tek elden yönet**
   → Bölüm 03 — UYGULA

4. **Veriyi karara çeviren analizi kur**
   → Bölüm 04 — ÖLÇ

5. **Tekrar ziyareti alışkanlığa bağla**
   → Bölüm 05 — RUTİNLEŞTİR

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KAVRAMI ANLA

Sipariş Yolculuğu

Kapıdan çıkan sipariş tek bir zincirdir; her halka bir kanıt bırakır.

1. **Alındı**
   Kanal kaydı
2. **Doğrulandı**
   Sipariş satırı
3. **Hazırlandı**
   Üretim kaydı
4. **Paketlendi**
   Paket kaydı
5. **Kuryeye devredildi**
   Devir kaydı
6. **Teslim edildi**
   Teslim kaydı
7. **Geri bildirim/telafi**
   Şikâyet kaydı

Her halka kendi kanıtını bırakır. Kendi işletmende: kanal adını, sipariş ID alanını, kurye devir kaydını yaz.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KAVRAMI ANLA

Tek Sipariş Kimliği

Beş kayıt, tek sipariş ID'siyle birbirine bağlanır.

Kanal, üretim/POS, paket, kurye ve şikâyet kayıtları ayrı sistemlerde tutulabilir. Bağlayıcı: her kaydın taşıdığı aynı sipariş ID.

KAYIT	TUTULDUĞU YER	SİPARİŞ ID İLE BAĞ
Kanal siparişi	Sipariş kanalı	Birincil kayıt
Hazırlama/üretim	Mutfak/POS	Sipariş ID satırı
Paket kontrolü	Paket istasyonu	Sipariş ID satırı
Kurye devri	Kurye kaydı	Sipariş ID + zaman
Şikâyet	Müşteri hizmetleri	Sipariş ID referansı

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

DOLDURULMUŞ ÖRNEK

KAFE A Başlangıç Kartı

S-2407'nin olay anındaki ilk görünümü.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

ALAN	KAYIT
Sipariş ID	S-2407
Sipariş içeriği	1 latte + 1 sandviç
Kanal kaydı	İki ürün de görünüyor
Hazırlama kaydı	Sandviç düşmüyor (eski ürün koduna bağlı)
Paket	Kuryeye devredildi
Teslim	Müşteriye sandviç eksik ulaştı
Telafi	180 TL telafi/iade kaydı açıldı

Kanal adın	_kendi kanal adın_
Sipariş ID alanın	_kendi sipariş ID alanın_
Kurye devir kaydın	_kendi devir kaydın_

01

GÖR

Bu bölümde siparişin kapıdan çıkana kadarki yolunu gör.

Bunu Online, paket ve kurye deneyimi üzerinden yapacaksın. Bu kitabın tek ölçüsü: Online sipariş doğruluğu.

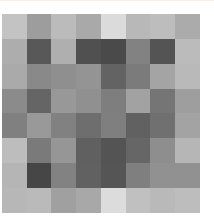
Atlarsan ne olur: GÖR adımını atlayan, Online sipariş doğruluğu rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



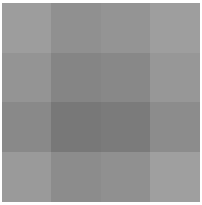
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Online, paket ve kurye deneyimi nerede risk yaratır?

Görünce durup bakacağın işaret.

> **Mutfak standardı teslimat standardı değildir.**

NEYİ YANILTIR

Salonda biten iş, telefonda bitmiyor.

SEÇENEKLERİN

- **paketlemeyi değiştir**
- **hazırlık önceliğini değiştir**
- **kurye devir alanını değiştir**
- **telafi sürecini kur**

SENDE HANGİSİ OLDU

Online, paket ve kurye deneyimi nerede risk yaratır?

Salonda biten iş, telefonda bitmiyor.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ÖLÇÜYÜ ANLA

Online Sipariş Doğruluğu

Nedir, neyi böler, hangi veriden gelir.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

Nedir?

Eksiksiz ve doğru teslim edilen online sipariş / Toplam online sipariş × 100

Formül

Pay/payda	**Pay: eksiksiz/doğru teslim · Payda: toplam online sipariş**
Veri kaynağı	**Kanal siparişi + teslim/şikâyet kaydı**
Nasıl yanıltır?	**Aynı dönem/kanal tanımı yoksa iki ölçüm karşılaştırılamaz**

KAFE A	EKSİKSİZ TESLİM	TOPLAM SİPARİŞ	ORAN
Online sipariş doğruluğu	**222**	**240**	**%92,5**

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ÖLÇÜYÜ ANLA

İade / Ciro

Tutar bazlı eğitim sözleşmesi, aynı kanal ve dönem tanımıyla.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

İade/Ciro

$$\frac{\text{İade/telafi tutarı}}{\text{Aynı kapsamda online kanal satış tutarı}}$$

tutar bazlı eğitim sözleşmesi; aynı kanal/dönem tanımı zorunlu

KAFE A	İADE/TELAFİ TUTARI	SATIŞ TUTARI	ORAN
İade/Ciro	3.360	168.000	%2,0

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARŞILAŞTIR

Ölçüleri Birlikte Okuma Matrisi

Tek metrik yanıltır; dördü birlikte okunur.

METRİK	NE SÖYLER	NE SÖYLEMEZ	KANIT	BİRLİKTE OKU
Doğruluk	Teslim isabeti	Nedeni	Kanal + teslim kaydı	Hazırlama süresi
Hazırlama süresi	Operasyon hızı	Müşteri memnuniyeti	Devir kaydı	Doğruluk
İade/Ciro	Mali etki	Kök neden	Telafi kaydı	Doğruluk
Kanal skoru	Genel izlenim	Hangi aşama bozuk	Kanal anketi	Doğruluk + süre

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Online, paket ve kurye deneyimi yanlış gittiğinde neye benzer?

Bozulmanın resmi.

> **kurye devir alanını değiştir · telafi sürecini kur**

NEYİ YANILTIR

paketlemeyi değiştir · hazırlık önceliğini değiştir

SEÇENEKLERİN

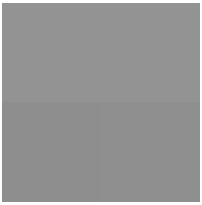
- **paketlemeyi değiştir**
- **hazırlık önceliğini değiştir**
- **kurye devir alanını değiştir**
- **telafi sürecini kur**

SENDE HANGİSİ OLDU

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



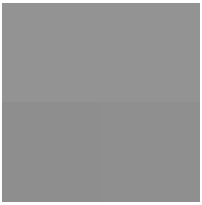
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Online, paket ve kurye deneyimi sahada nasıl denenir?

Küçük bir prova, büyük bir ders.

Online, paket ve kurye deneyimi konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Online, paket ve kurye deneyimi konusunda bu bölümde ne gördüğünü kendi işletmenden bir örnekle yaz.

NE KARAR VERİLDİ

Hazırlık süresi, doğru ürün, paket hasarı, kurye bekleme, iptal, teslimat geri bildirimi ve kanal puanı izleniyor mu?

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

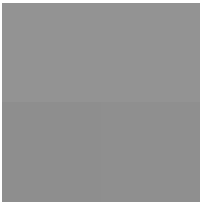
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Online, paket ve kurye deneyimi için nereden başlıyorsun?

Bugünkü halini yaz, sonra kıyasla.

Kayıt birleşmeden segment kurulmaz.

KENDİ İŞLETMEMDE NASIL?

*** Segment: benzer davranan müşterilerin oluşturduğu grup.**

KANITI TOPLA

Kanıt Paketi

Yorum değil, altı kayıt.

1. **Sipariş**
   Kanal kaydı
2. **Hazırlama**
   Üretim/mutfak kaydı
3. **Paket**
   Paket kontrol kaydı
4. **Kurye**
   Devir zamanı kaydı
5. **Teslim**
   Teslim sonucu kaydı
6. **Şikâyet**
   Şikâyet/telafi kaydı

Bir online sipariş hatasında karar, altı kaydın hepsi elde olduğunda verilir; eksik kayıt varsa önce onu tamamla.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KANITI TOPLA

Kök Neden Karar Ağacı

Belirtiyi değil, kopan halkayı bul.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

1 Ürün verisi doğru mu? → KOPTU → **Ürün verisi hatalı**

↓ DOĞRU

2 Hazırlama kaydı tam mı? → KOPTU → **Hazırlama kaydı eksik**

↓ DOĞRU

3 Paket kontrolü yapıldı mı? → KOPTU → **Paket kontrolü eksik**

↓ DOĞRU

4 Devir zamanı kaydedildi mi? → KOPTU → **Devir kaydı eksik**

↓ DOĞRU

5 Teslim doğru mu? → KOPTU → **Teslim hatası**

↓ DOĞRU

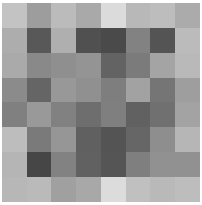
Hepsi doğruysa: telafi süreci

S-2407'de yanıt: kanal ürün kodu eşleştirme hatası — hazırlama adımında kanıtla doğrulandı.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



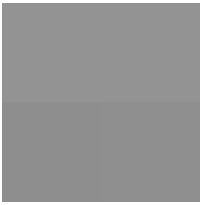
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

SAHADAN NOT

Yıllardır aynı sahneyi görüyorum. Ben işe rakama bakarak başlarım. Online sipariş doğruluğu ile Paket hazırlama süresi aynı tabloda değilse, konuşulan şey his oluyor. İlk sorum şu: Hazırlık süresi, doğru ürün, paket hasarı, kurye bekleme, iptal, teslimat geri bildirimi ve kanal puanı izleniyor mu?

MEHMET GÜZENGE

Kafe Yönetimi Danışmanı

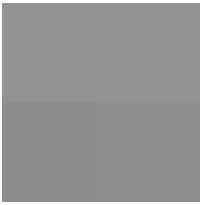
Siparişin kapıdan çıkana kadarki yolunu gör

Barista Akademisi'nde "GÖR" konusunun uygulama atölyesi var.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

02

AYIR

Bu bölümde müşteri verisini tek ve izinli yapıda topla.

Bunu CRM, sadakat ve müşteri analitiği üzerinden yapacaksın.

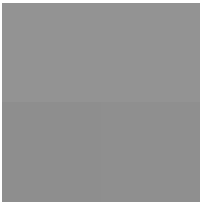
Atlarsan ne olur: AYIR adımını atlayan, Online sipariş doğruluğu rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



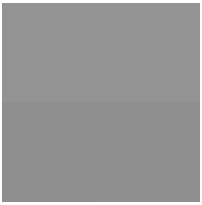
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

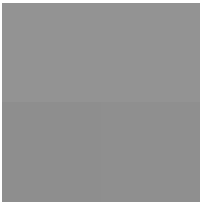
CRM, sadakat ve müşteri analitiği: doğru ile yanlış nasıl ayrılır?

Aynı müşteri üç ayrı kayıtta duruyorsa üç ayrı müşteri sanırsın.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

MÜŞTERİYİ TEKİLLEŞTİR

Bir Müşteri / Çok Kaynak Haritası

APP, CRM, üyelik/POS kimlikleri.

APP

Sipariş uygulaması kimliği

Siparişi veren hesabın kaydı

CRM

Müşteri ilişki kaydı

İletişim ve segment bilgisi

ÜYELİK/POS

Sadakat/işlem kaydı

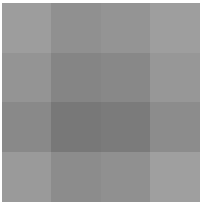
Satış ve üyelik hareketleri

Aynı kişi bu üç sistemde üç ayrı kimlikle görünebilir. Kimlik eşleştirmesi olmadan üç ayrı müşteri sayılır. Her kaynağın kendi kimlik alanı ayrı kalır, hiçbiri silinmez.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİMLİK EŞLEŞTİRME

Mükerrer Kayıt Karar Ağacı

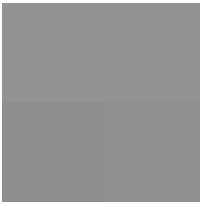
Kesin eşleşme, çelişki, kanıtsızlık — üç yol.

Kesin eşleşme → bağla. Alan çelişkisi → incele. Kanıt yok → ayrı tut.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

VERİ SÖZLEŞMESİ

Veri Sahipliği Matrisi

Her alanın kaynağı ve sahibi belli olmalı.

ALAN	KAYNAK SİSTEM	OWNER	GÜNCELLİK KANITI
İletişim bilgisi	CRM	CRM sorumlusu	Son değişiklik tarihi
Üyelik durumu	Sadakat/POS	Sadakat sorumlusu	Son işlem tarihi
Sipariş geçmişi	Sipariş uygulaması	Kanal sorumlusu	Son sipariş tarihi
Kanal kimliği	Sipariş uygulaması	Kanal sorumlusu	Kayıt oluşturma tarihi

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Ortak POS, sadakat ve müşteri verisi ilk kez nasıl uygulanır?

İlk denemenin adımları.

Ortak POS, sadakat ve müşteri verisi konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Tek sistemde birleştirirsen hesap karışır, ayırırsan müşteri kaybolur.

NE KARAR VERİLDİ

kodlama/entegrasyonu düzelt · ortak müşteri kimliği kur

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

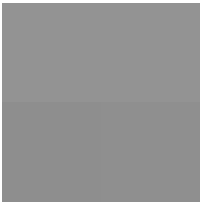
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

Ana Kayıt Formu

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Müdür doldurur; her ölçüm döneminde.

Aynı forma her dönem yeni satır ekle; eskiyi silme.

Dönem

Ölçülen rakam

Bir önceki dönem

Fark ve nedeni

Alınan karar

KPI SÖZLEŞMESİNİ KUR

Tekrar Ziyaret Oranı

Pay ve payda aynı müşteri evreninden gelir.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

Tekrar ziyaret oranı

$$\frac{\text{Dönemde en az iki kez gelen izlenebilir tekil müşteri}}{\text{Aynı dönemdeki izlenebilir tekil müşteri}}$$

KAFE A	EN AZ İKİ KEZ GELEN	İZLENEBİLİR TEKİL	ORAN
Tekrar ziyaret oranı	186	620	%30,0

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KPI SÖZLEŞMESİNİ KUR

Üyelik Kullanım Oranı

Payda toplam üyedir; sessizce değişmez.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

Üyelik kullanım oranı

$$\frac{\text{Dönemde üyeliğini fiilen kullanan üye}}{\text{Toplam üye}}$$

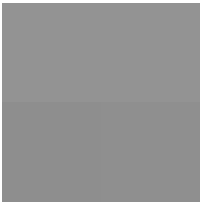
KAFE A	FİİLEN KULLANAN ÜYE	TOPLAM ÜYE	ORAN
Üyelik kullanım oranı	**280**	**800**	**%35,0**

Payda yalnız 'aktif üye' olarak daraltılırsa başka KPI adı ver; bu sayfadaki payda değişmez.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

VERİ SÖZLEŞMESİ

Segment Tanım Kartı

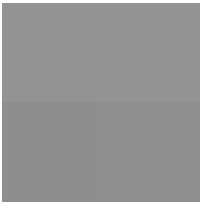
Segment adı tek başına analiz değildir.

Amaç	_kurum yazar_
Kriter	_kurum yazar_
Dönem	_kurum yazar_
Kaynak	_kurum yazar_
Dahil/hariç	_kurum yazar_
Güncelleme	_kurum yazar_
Owner	_kurum yazar_

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



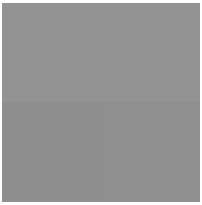
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Müdürlerin çoğu tek seçenekle gelir: kanal bilgisini düzelt. Oysa masada dört seçenek var. Haritada kapalı yazan saat, sosyal medyada duran eski kampanya müşteriyi sen daha kapıyı açmadan kaybettirir. Seçeneği daraltan kişi, kararı da daraltıyor demektir. Ben karar öncesi şu formu açtırırım: Ortalama Sepet Takip Formu.

MEHMET GÜZENGE
Kafe Yönetimi Danışmanı

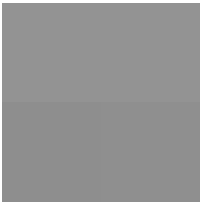
Müşteri verisini tek ve izinli yapıda topla

Barista Akademisi'nde “AYIR” konusunun uygulama atölyesi var.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

03

UYGULA

Bu bölümde dijital temasları tek elden yönet.

Bunu Dijital müşteri temas noktaları üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: UYGULA adımını atlayan, Online sipariş doğruluğu rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

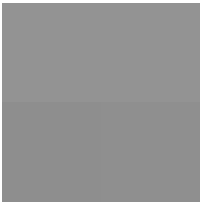
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Dijital müşteri temas noktaları için istisna ne zaman geçerli?

Kural dışına çıkmanın şartı.

Aşağıdaki kutular Dijital müşteri temas noktaları maddesinin sahada nasıl göründüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Üçünde farklı şey yazıyorsa dördüncüsü olmuyor.

NE KARAR VERİLDİ

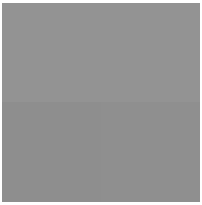
içeriği yenile · düşük değerli teması kapat

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

DİJİTAL TEMASI YÖNET

Dijital Temas Envanteri

Harita, sosyal, sipariş uygulaması — üç kanal.

KANAL	KRİTİK ALAN	OWNER
Harita	Çalışma saati, adres	Kanal sorumlusu
Sosyal medya	Kampanya, iletişim	Pazarlama sorumlusu
Sipariş uygulaması	Menü/ürün görünümü, yanıt	Kanal sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

DİJİTAL TEMASI YÖNET

Tutarlılık Kontrol Listesi

Aynı bilgi üç kanalda aynı mı görünüyor?

ALAN	TUTARLI MI
Çalışma saati	_kontrol et_
Adres	_kontrol et_
Menü/ürün görünümü	_kontrol et_
Kampanya	_kontrol et_
İletişim	_kontrol et_
Yanıt sahibi	_kontrol et_

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

DOLDURULMUŞ ÖRNEK

KAFE A Doldurulmuş Kanal Vakası

Bir kanalda farklı görünen çalışma saati.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

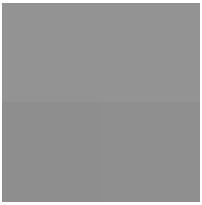
ÖNCE	SONRA
HARİTA 08:00–20:00	HARİTA 08:00–20:00
SİPARİŞ UYGULAMASI 09:00–21:00	SİPARİŞ UYGULAMASI 08:00–20:00
DURUM Tutarsız	DURUM Doğrulandı

Etki rakamı veya benchmark bu sayfada verilmez; yalnız düzeltme ve yeniden doğrulama adımı gösterilir.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Tek rakam neden yetmez?

Müşteri seni ilk kez haritada, ikinci kez sosyal medyada, üçüncü kez sipariş uygulamasında görüyor.

Bu bölümden ne kaldı?

Kapatmadan önce iki işaret.

BUNLARI YAP

- [ ] **Davranış standardını tanımla**

- [ ] **Uygulamayı gözle**

BURADA BOZULUR

- [ ] **Dijital müşteri temas noktaları davranışını saat, kanal, personel ve müşteri segmenti kırılımında gözle**

Doğrulanmamış sayısal eşik, reçete, fiyat, sıcaklık veya hukuki hüküm bu kitabın karar dayanağı değildir.

SAHADAN NOT

Kriter yazılı değilse karar her hafta değişir. Yanlış segment ilgisiz mesaj gönderir; müşteri kazanacağın yerde güvenini kaybedersin. Bu yüzden ölçüyü önceden koyarım: Kampanya dönüşümü, Üye ortalama sepeti. Kriter kâğıtta olmayan bir ekipte tartışma bitmez.

MEHMET GÜZENGE

Kafe Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Dijital temasları tek elden yönet

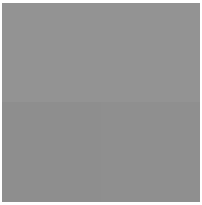
Barista Akademisi'nde “UYGULA” konusunun uygulama atölyesi var.

baristaakademisi.com

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

04

ÖLÇ

Bu bölümde veriyi karara çeviren analizi kur.

Bunu Ortak POS, sadakat ve müşteri verisi üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: ÖLÇ adımını atlayan, Online sipariş doğruluğu rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

CRM ve müşteri analitiği: ters giden bir örnek

Aynı adım her zaman işe yaramaz.

Aşağıdaki kutular CRM ve müşteri analitiği maddesinin sahada nasıl göründüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Kampanya dönüşümü ile Üye ortalama sepeti arasındaki ilişkiyi yanıltır.

NE KARAR VERİLDİ

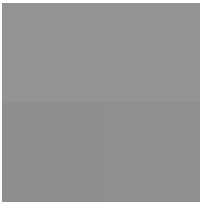
iletişim kuralını değiştir · ek kanıt topla

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ANALİZİ KARARA ÇEVİR

Analiz Sorusu Şablonu

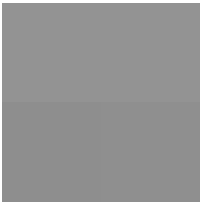
Sekiz adımlı sabit sıra.

1. **Soru**
   Hangi karar bekleniyor?
2. **Ölçü**
   Hangi metrik kullanılacak?
3. **Müşteri evreni**
   Hangi müşteriler dahil?
4. **Dönem**
   Hangi zaman aralığı?
5. **Segment**
   Hangi alt grup?
6. **Karşılaştırma**
   Neyle kıyaslanacak?
7. **Kanıt**
   Hangi kayıt gösterilecek?
8. **Karar**
   Ne yapılacak?

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KOHORT OKUMA

Üyelik Yaşam Döngüsü

Altı durum; zaman eşiğini kurum tanımlar.

1. **Kayıt**
   Üyelik açıldı
2. **Aktivasyon**
   İlk kullanım öncesi adım
3. **İlk kullanım**
   İlk üyelikli işlem
4. **Tekrar**
   İkinci ve sonraki işlemler
5. **Pasifleşme**
   Kurum eşiğine göre belirlenir
6. **Yeniden aktivasyon**
   Tekrar aşamasına döner

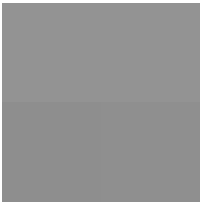
   → Tekrar

Pasifleşme eşiği kurumun kendi verisinden gelir; sabit gün sayısı burada yazılmaz.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ANALİZİ KARARA ÇEVİR

İlişki ≠ Neden

Birlikte hareket etmek, nedeni kanıtlamaz.

Kampanya dönüşümü arttı, üye ortalama sepeti de arttı; kampanya sepeti büyüttü.

YANLIŞ

Tek başına ilişki nedeni kanıtlamaz; ek kanıt gerekir.

Kampanya dönüşümü arttı; ek kanıt (kohort, zaman penceresi) nedeni destekliyor.

DOĞRU

İlişki + ek kanıt birlikte değerlendirildi.

Ek kanıt kutusu: hangi kohort, hangi zaman penceresi, hangi karşılaştırma grubu kullanıldı?

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

CRM ve müşteri analitiği için kanıtın yeterli mi?

Eksik kanıt yanlış karar üretir.

HANGİ FORMLA

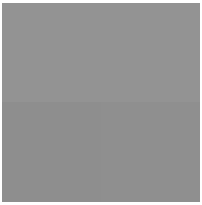
Müşteri Segment Takip Formu · Kampanya Sonuç Formu · Tekrar Ziyaret Analizi

KENDİ İŞLETMEMDE NASIL?

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



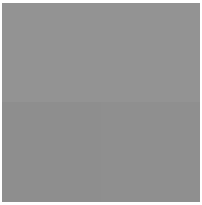
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Bu bölümden ne kaldı?

Kapatmadan önce iki işaret.

BUNLARI YAP

BURADA BOZULUR

☐ **Bittiğini gösterecek kanıtı belirledim.**

☐ **Kanıtı gördüğüm tarihi not ettim.**

Doğrulanmamış sayısal eşik, reçete, fiyat, sıcaklık veya hukuki hüküm bu kitabın karar dayanağı değildir.

SAHADAN NOT

Tek rakama bakan yanılır. Ben Online sipariş doğruluğu rakamını asla yalnız okumam; yanına Paket hazırlama süresi koyarım. İkisi ters yöne gidiyorsa orada durup bakarım.

MEHMET GÜZENGE

Kafe Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Veriyi karara çeviren analizi kur

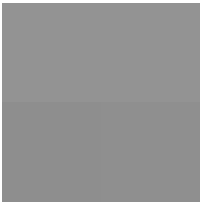
Barista Akademisi'nde “ÖLÇ” konusunun uygulama atölyesi var.

baristaakademisi.com

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

05

RUTİNLEŞTİR

Bu bölümde tekrar ziyareti alışkanlığa bağla.

Bunu CRM ve müşteri analitiği üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: RUTİNLEŞTİR adımını atlayan, Online sipariş doğruluğu rakamının neden oynadığını göremez.

SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

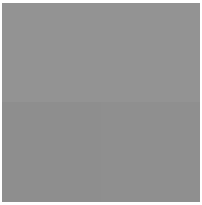
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



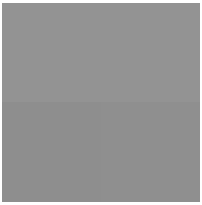
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Sadakat, üyelik ve tekrar ziyaret: eğilim ne söylüyor?

Üyelik bir kart değil, bir alışkanlıktır.

Online, paket ve kurye deneyimi ekibe nasıl öğretilir?

Bilen bir kişi yetmez.

Aşağıdaki kutular Online, paket ve kurye deneyimi maddesinin sahada nasıl göründüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Online, paket ve kurye deneyimi için kendi işletmende gözlediğin son örneği kısaca anlat.

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

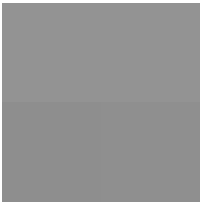
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

SAHADAN NOT

Karar vermek kolay; kararın arkasında durmak zor. Uyguladıktan sonra Online sipariş doğruluğu rakamını iki hafta izlerim. Son kontrolüm hep aynı: Hazırlık süresi, doğru ürün, paket hasarı, kurye bekleme, iptal, teslimat geri bildirimi ve kanal puanı izleniyor mu?

MEHMET GÜZENGE

Kafe Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Tekrar ziyareti alışkanlığa bağla

Barista Akademisi'nde “RUTİNLEŞTİR” konusunun uygulama atölyesi var.

baristaakademisi.com

Kendini sına

Yanıtı işaretle, yarınki adımı yaz.

1. **CRM ve müşteri analitiği: veriyi temizle / segmenti yeniden kur / iletişim kuralını değiştir — hangisini seçtin?** E K H

2. **Dijital müşteri temas noktaları: kanal bilgisini düzelt / yanıt sorumlusu ata / içeriği yenile — hangisini seçtin?** E K H

3. **Sadakat, üyelik ve tekrar ziyaret: üyelik yolculuğunu sadeleştir / tekrar ziyaret tetikleyicisi kur / teklifi değiştir — hangisini seçtin?** E K H

4. **CRM ve müşteri analitiği: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?** E K H

5. **Online, paket ve kurye deneyimi: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?** E K H

E = Evet · K = Kısmen · H = Hayır

DOLDURULMUŞ ÖRNEK

Doldurulmuş Olay Kayıt Formu

S-2407: olay, kanıt, karar, sorumlu.

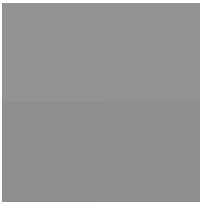
TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

Ne oldu	1 latte + 1 sandviç siparişinde sandviç eksik ulaştı (S-2407)
Kanıt	Kanal + hazırlama + paket + kurye + teslim + şikâyet kayıtları
Karar	Ürün kodu eşlemesi düzeltilecek + paket kontrolünde sipariş satırı doğrulaması görünür kılınacak
Sorumlu	Kanal/hazırlama sorumlusu

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KARAR DOSYASI

Karar Dosyası

Sipariş hatası, kimlik ve kanal aynı dosyada.

TEMSİLİ EĞİTİM ÖRNEĞİ — sektör benchmarkı değildir

Sipariş hatası	S-2407 — ürün kodu eşleştirme hatası
Müşteri kimliği	M-1042 (APP-1042/CRM-773/MEM-220)
Kanal tutarlılığı	Ayrıca çözülen çalışma saati tutarsızlığı

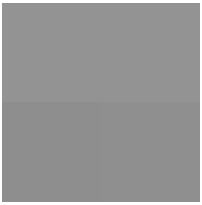
ALAN	DEĞER
Telafi/iade tutarı (S-2407)	180
Eksik/yanlış teslim edilen sipariş sayısı (30 gün)	18

Sorumlu matrisi: kanal/hazırlama sorumlusu düzeltmeyi yapar, müdür ikinci kontrolü onaylar.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KENDİ İŞLETMENDE

Kendi İşletmende Kapanış Dosyası

Kendi vakanı aynı alanlarla kapat.

Sipariş ID	_kim yazdı, ne zaman_
Müşteri ID	_kim yazdı, ne zaman_
Kanal	_kim yazdı, ne zaman_
Kanıt	_kim yazdı, ne zaman_
KPI	_kim yazdı, ne zaman_
Karar	_kim yazdı, ne zaman_
Sorumlu	_kim yazdı, ne zaman_
İkinci kontrol	_kim yazdı, ne zaman_

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

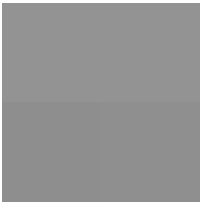
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

Cep Kartı

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Yanında taşırsın.

Vardiyada karar vermen gerektiğinde buna bak.

TEK ÖLÇÜ: Online sipariş doğruluğu

ÜÇ KURAL

- **Liste büyür, kasa büyümez.**
- **Üyelik kullanım oranı ile Tekrar ziyaret oranı arasındaki ilişkiyi yanıltır.**
- **üyelik yolculuğunu sadeleştir · tekrar ziyaret tetikleyicisi kur**

KARAR ÖNCESİ TEK SORU

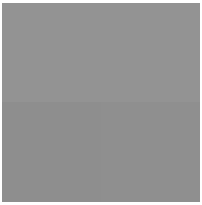
Üyelik aktivasyonu, tekrar ziyaret aralığı, aktif üye, üye/üye dışı sepet ve teklif kullanımı izleniyor mu?

* Üyelik kullanım oranı: üyeliğini fiilen kullanan üyelerin toplam üyeye oranı.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

İkinci Kontrol ve Kapanış Formu

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Kararı veren doldurur; uygulamadan iki hafta sonra.

İlk ölçümü ve ikinci ölçümü yan yana yaz.

Verilen karar

İlk ölçüm

İkinci ölçüm

Karar doğru muydu

Şimdi ne yapıyorum

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com

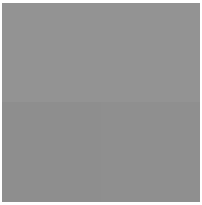
karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: KafeYonetimi.com
E-posta: info@baristaakademisi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

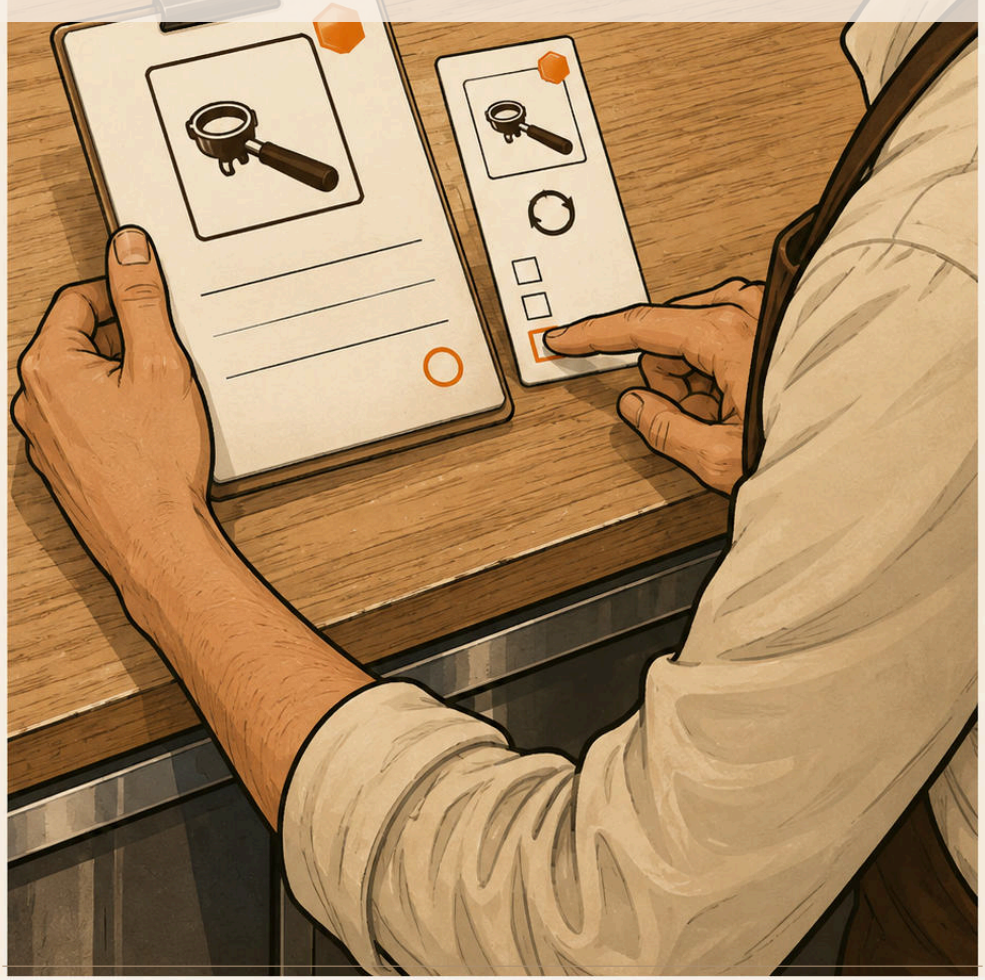
YARIN SABAH

Dün çıkan on online siparişi al. Kaçının eksiksiz ve zamanında teslim edildiğini say. Eksik olanların ortak noktasını bul.

Online sipariş doğruluğu

Uzaktaki müşteri de müşteridir

Online sipariş doğruluğunu paket hazırlama süresiyle birlikte oku.



TELEFONDAN GELEN MÜŞTERİ

Online sipariş doğruluğunu paket hazırlama süresiyle birlikte oku.

MEHMET GÜZENGE

kafe yonetimi.com

KafeYonetimi.com