

Havalimanı Anonsları ve Anormal Durum İletişimi

Yer anonsları, gecikme ve iptal iletişimi, belirsizliğin yönetimi ve kriz anında ses, ton ve mesaj.

▲ Bu Bölümde

- 1 Havalimanı anons türlerini sayabilir, her birinin hedef kitlesini belirleyebilirsiniz.
- 2 Anormal durumlarda bilgilendirme sıklığı ve içeriği kararını gerekçelendirebilirsiniz.
- 3 Belirsizliği yönetmenin iletişim ilkelerini uygulayabilirsiniz.
- 4 Kriz anında ses, ton ve mesaj seçimini yapabilirsiniz.
- 5 Eksik ya da yanlış bilgilendirmenin kurumsal maliyetini değerlendirebilirsiniz.

▲ Havalimanı Anons Türleri

Anons	Kime	Not
Uçuşa kabul başlangıcı	Tek kapı bölgesi	Bölgesel yayın; terminal geneline verilmez
Öncelikli kabul	Tek kapı bölgesi	Kimlerin kapsandığı açıkça sayılır
Son çağrı	Kapı bölgesi + yakın alan	Yolcu adı yalnızca zorunlu durumda kullanılır
Kapı değişikliği	Terminal geneli	Eski ve yeni kapı birlikte söylenir, yinelenir
Gecikme bilgilendirmesi	Kapı bölgesi	Süre verilemiyorsa bir sonraki bilgilendirme saati verilir
Kayıp yolcu çağrısı	Terminal geneli	Kişisel veri en aza indirilir
Bagaj bilgilendirmesi	Bagaj alım alanı	Bant numarası ayırık okunur
Güvenlik hatırlatmaları	Terminal geneli	Kayıtlı anons için uygundur

▲ Yolcu Adı Kullanımı

Anonsta kişisel veri

- Yolcu adının terminal genelinde anons edilmesi, kişisel verinin açıklanması anlamına gelir.
- Bu nedenle ad çağrısı son çare olarak, yalnızca uçuşun kalkışını engelleyecek durumda kullanılır.
- Kullanıldığında yalnızca ad ve soyadın baş harfi gibi asgari bilgi tercih edilebilir.
- Sağlık durumu, gecikme nedeni ya da kişiye ilişkin herhangi bir ayrıntı anonsa eklenmez.
- Kurum içi el kitabında bu sınır yazılı olarak belirlenir; personelin anlık kararına bırakılmaz.

İLKE

En az veri

- Amacı gerçekleştirmeye yetecek en az bilgi verilir.
- Anons herkese açık bir yayındır; geri alınamaz.

02

Anormal Durumlar

Her şey planlandığı gibi gittiğinde anons bir formalitedir; gitmediğinde kurumun yüzü olur.

▲ Dört Anormal Durum

GEÇİKME

Rötar

En sık karşılaşılan durum. Yolcunun asıl rahatsızlığı gecikmenin kendisi değil, ne zaman biteceğini bilmemektir.

İPTAL

Uçuş iptali

Yolcunun yeni bir karar vermesi gerekir. Anons bilgilendirmekle kalmaz, ne yapılacağını da söyler.

TIBBİ

Sağlık çağrısı

Kabinde hekim ya da sağlık personeli araması. Kısa, sakın ve ayrıntısız yapılır.

ACİL

Tahliye

Eğitimle kazanılan, ezberlenmiş ve kısa komutlar. Açıklama değil yönlendirme içerir.

▲ Gecikme İletişiminin Dört Kuralı

1

Erken haber ver

Gecikme kesinleşmeden önce bile belirsizlik bildirilir. Sessizlik en kötü seçenektir.

2

Neden söyle

Kısa ve anlaşılır bir gerekçe verilir. Gereksiz gecikme keyfi algılanır.

3

Sonraki bilgi saatini ver

Süre bilinmiyorsa "on beş dakika içinde tekrar bilgilendireceğiz" denir ve bu söz tutulur.

4

Sözünü tut

Verilen saatte yeni bilgi yoksa bile anons yapılır. Tutulmayan söz, gecikmeden daha çok zarar verir.

Yolcunun öfkesi çoğu zaman gecikmeye değil, bilgilendirilmemeye yöneliktir. Bu ayrım iletişim tasarımının çıkış noktasıdır.

▲ Belirsizliği Yönetmek

Bilinmeyi söylemek de bir bilgidir

- Bilgi verirken üç kümeyi ayırın: bildiklerimiz, bilmediklerimiz, öğrenmek için yaptıklarımız.
- Bilinmeyi gizlemek kısa süre işe yarar; ortaya çıktığında güven tümüyle kaybolur.
- "Henüz bilmiyoruz" cümlesi, uydurulmuş bir saatten daha az zarar verir.
- Tahmin verilecekse tahmin olduğu belirtilir; kesin gibi sunulan tahmin, tutmadığında yalan sayılır.
- Bilgilendirme aralıkları düzenli tutulur; düzensiz bilgilendirme belirsizliği artırır.

ÜÇLÜ ÇERÇEVE

Her bilgilendirmede

- Ne biliyoruz: uçak teknik kontrolde.
- Ne bilmiyoruz: kontrolün ne kadar süreceği.
- Ne yapıyoruz: teknik ekip çalışıyor, yarım saat sonra bilgilendireceğiz.

03

Kriz Anında Ses

İçerik kadar sesin kendisi de mesaj taşır; panik ya da sükûnet önce tondan yayılır.

▲ Kriz Anonsunun Özellikleri

TON

Sakin ve kararlı

Ses alçalmaz ama hızlanmaz. Tizleşen ses dinleyende kaygı üretir; en çok denetlenmesi gereken değişken budur.

DİL

Kısa komut

Uzun cümle kurulmaz. Emir kipi bu durumda uygundur; yönlendirme açık ve tek anlamlı olur.

İÇERİK

Yapılacak iş

Açıklama sonraya bırakılır. İlk anonsun görevi, ne yapılacağını söylemektir.

YİNELEME

Aynı sözcükler

Yineleme yapılırken ifade değiştirilmez; değişen ifade yolcуда "durum değişti mi" kuşkusu doğurur.

▲ Tıbbi Çağrı Örneği

Kısalık ve mahremiyet bir arada

- Amaç, kabinde sağlık personeli bulmaktır; olayın ayrıntısını duyurmak değildir.
- Yolcunun durumu, koltuk numarası ya da belirtileri anonsta yer almaz.
- Kısa ve sakın bir çağrı yeterlidir; telaşlı bir ton tüm kabine yayılır.
- Çağrıya yanıt gelmezse anons bir kez yinelenir, sonrasında sürekli tekrar edilmez.
- Anons sonrası kabinde oluşan gerginlik, kısa bir sakinleştirici bilgilendirmeyeyle giderilir.

▲ İki Yaklaşım, İki Sonuç

Aynı gecikme, farklı iletişim

SESSİZ KALMAK

Bilgi vermeme

- Yolcu ekrana bakar, kimse bir şey söylemez.
- Belirsizlik zamanla öfkeye dönüşür.
- Personel yolcuyla tek tek uğraşmak zorunda kalır.
- Sosyal medyada olumsuz paylaşım artar.
- Gecikme bitse bile izlenim kalıcıdır.

DÜZENLİ BİLGİLENDİRME

Aralıklı anons

- İlk on dakikada belirsizlik bildirilir.
- Her yarım saatte yeni bilgi verilir.
- Bilinmeyen açıkça söylenir.
- Personelin yükü azalır, yolcu kendini görülmüş sayar.
- Gecikme aynıdır; algı farklıdır.



Yolcu gecikmeyi unutur, nasıl bilgilendirildiğini unutmaz.

Kurumsal itibarın sınandığı an, her şeyin yolunda gittiği an değildir. Anons tasarımının asıl sınavı burada verilir.

▲ İptal Anonsu

Bilgilendirmenin ötesinde, yönlendirme gerektiren durum

- İptal anonsu yalnızca durumu bildirmez; yolcunun bundan sonra ne yapacağını da söyler.
- Nereye gidileceği, hangi bankonun açık olduğu ve hangi hakların bulunduğu açıkça belirtilir.
- Yolcu hakları konusunda eksik bilgi vermek, hiç bilgi vermemekten daha büyük sorun üretir.
- Anons tek başına yeterli değildir; personel desteğiyle birlikte planlanır.
- Kalabalığın tek noktaya yönelmesini önlemek için yönlendirme gruplara bölünerek verilebilir.

▲ Sözcük Seçimi

Anormal durumda kaçınılan ve yeğlenen ifadeler

KAÇINILIR

Belirsiz süre ifadeleri

"Birazdan", "kısa süre içinde", "en kısa zamanda" — ölçüsüz oldukları için güven vermez.

YEĞLENİR

Somut zaman

"On beş dakika içinde tekrar bilgilendireceğiz" — denetlenebilir bir sözdür.

KAÇINILIR

Suçlayıcı dil

Sorumluluğu başka birime yıkan ifadeler kurumu bölünmüş gösterir.

YEĞLENİR

Kurumsal dil

"Çalışmalarımız sürüyor" — kurum tek bir bütün olarak konuşur.

▲ Anons ve Diğer Kanallar

Ses tek başına yeterli değildir

- Aynı bilgi ekranlarda, mobil uygulamada ve personel tarafından tutarlı biçimde verilmelidir.
- Kanallar arasında çelişki, yolcunun hiçbirine güvenmemesine yol açar.
- Kanal güncelleme sırası önceden belirlenir; genellikle sistem verisi güncellenir, anons ardından yapılır.
- Sosyal medya kanalı aynı mesajı taşımalıdır; tutarsızlık en hızlı burada görünür hâle gelir.
- Kriz anında tek sözcü ilkesi geçerlidir; farklı birimlerin farklı açıklaması güveni bitirir.

▲ Uygulama

Senaryo çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Anormal durum canlandırması

- Her gruba bir senaryo verilecek: rötar, kapı değişikliği, tıbbi çağrı ya da iptal.
- Üç aşamalı bir bilgilendirme dizisi yazın: ilk anons, ara bilgilendirme, çözüm anonsu.
- Üçlü çerçeveyi kullanın: ne biliyoruz, ne bilmiyoruz, ne yapıyoruz.
- Metinleri sınıfta okuyun; dinleyen gruplar yolcu rolünde soru soracak.
- Sorulara verdiğiniz yanıtlar da değerlendirmeye dâhildir.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Ton sakin mi?
- Bilinmeyen söylendi mi?
- Sonraki bilgi saati verildi mi?
- Kişisel veri korunuyor mu?

▲ Özet

- Havalimanı anonsları hedef kitlesine göre bölgesel ya da genel yayınlanır; kapı anonsu terminale verilmez.
- Yolcu adı yalnızca zorunlu durumda ve asgari bilgiyle kullanılır.
- Gecikme iletişiminin dört kuralı: erken haber ver, neden söyle, sonraki bilgi saatini ver, sözünü tut.
- Belirsizlik üçlü çerçeveye yönetilir: bildiklerimiz, bilmediklerimiz, yaptıklarımız.
- Kriz anonsunda ton sakın, dil kısa, içerik yapılacak iştir; yineleme aynı sözcüklerle yapılır.

SONRAKİ BÖLÜM

Uygulama ve Genel Değerlendirme

Gelecek hafta: dönem projeleri sunulacak ve dönem sonu ses kayıtları alınacak.