

Müşteri İlişkileri Yönetimine Giriş

İşlem pazarlamasından ilişki pazarlamasına, MİY'in dört katmanı, havacılıkta müşterinin kim olduğu ve dersin sınırı.

▲ Bu Bölümde

- 1 İlişki pazarlaması ile işlem pazarlaması arasındaki farkı açıklayabilirsiniz.
- 2 MİY'in strateji, süreç, teknoloji ve insan katmanlarını ayırt edebilirsiniz.
- 3 Havacılık işletmesinin müşteri türlerini sayabilirsiniz.
- 4 Havacılıkta müşteri ilişkisini diğer sektörlerden ayıran koşulları açıklayabilirsiniz.
- 5 Dönem projesinin kapsamını ve aşamalarını bilirsiniz.

▲ İki Ayrı CRM

Aynı kısaltma, aynı bölümde iki ayrı ders

CREW RESOURCE MANAGEMENT

Ekip Kaynak Yönetimi

- Kokpit ve kabin ekibinin birlikte çalışması.
- Kıdem farkının bilgi akışına etkisi.
- Karar verme, iş yükü, durumsal farkındalık.
- Amaç: uçuş emniyeti.
- Bu dönemin ayrı bir dersidir.

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Yolcu ve kurumsal müşteriyle ilişkinin yönetimi.
- Veri, segment, süreç, ölçüm, telafi, sadakat.
- Şikâyet ve yolcu hakları.
- Amaç: memnuniyet, sadakat ve müşteri değeri.
- Bu dersin konusu budur.

▲ İşlemden İlişkiye

Pazarlama düşüncesindeki kayma

- İşlem pazarlaması tek bir satışa bakar: bilet satıldı, iş bitti. Başarı ölçütü satış adedidir.
- İlişki pazarlaması aynı müşterinin bir sonraki seferine bakar. Ölçüt, ilişkinin süresi ve derinliğidir.
- Kayma bir keşiften doğdu: yeni müşteri kazanmak, mevcut müşteriyi elde tutmaktan pahalıdır.
- Havacılıkta bu fark belirgindir; sık uçan az sayıda yolcu gelirin büyük bölümünü taşır.
- İlişki yönetimi satış sonrasında biten değil, satıştan önce başlayan bir iştir.

AYRIM

Memnuniyet $\neq$ sadakat

- Memnun yolcu bir sonraki uçuşta rakibi seçebilir.
- Memnuniyet gerekli, ama tek başına yeterli değildir.

▲ İlişkinin Dört Basamağı

Aynı yolcu, dört farklı kurumsal bakış



Kurumların çoğu ikinci basamakta durur: veri toplanır ama kullanılmaz. Üçüncü basamağın ölçütü şudur — yolcu kendini tanınmış hissediyor mu, yoksa yalnızca kayıtlı mı?

▲ MİY'in Dört Katmanı

Yazılım almak MİY kurmak değildir

STRATEJİ

Kiminle, ne ilişki

Hangi müşteriyle uzun ilişki kurulacak, hangisine standart hizmet verilecek? Bu bir yönetim kararıdır.

SÜREÇ

İşin akışı

Şikâyet nasıl kaydedilir, kim yanıtlar, hangi yetkiyle telafi edilir? Süreç yoksa yazılım boş kalır.

TEKNOLOJİ

Kayıt ve görünürlük

Veriyi toplayan, birleştiren ve ön saf çalışanına gösteren sistem. Araçtır, amaç değildir.

İNSAN

Uygulayan

Yetkilendirilmemiş ve bilgilendirilmemiş personel, en iyi süreci de uygulayamaz.

▲ MİY Ne Değildir

- Bir yazılım değildir; yazılım MİY'in yalnızca kayıt tutan parçasıdır.
- Pazarlama biriminin işi değildir; yolcuyla temas eden her birim ilişkinin bir parçasını yönetir.
- Her müşteriye her şeyi vermek değildir; kaynak sınırlıdır, seçim yapmak MİY'in kendisidir.
- Kampanya göndermek değildir; izinsiz ve yersiz ileti ilişkiyi kurmaz, bozar.
- Yalnızca sadakat programı değildir; program MİY'in aracıdır, tamamı değil.

02

Havacılıkta Müşteri Kim?

Soru görüldüğünden karmaşıktır: bileti alan, uçan ve ödeyen çoğu zaman aynı kişi değildir.

▲ Dört Müşteri Türü

YOLCU

Hizmeti kullanan

Deneyimi yaşayan kişidir. Bileti kendisi almamış olabilir; memnuniyeti yine de ölçülür.

KURUMSAL

Sözleşmeli şirket

Çalışanları için toplu anlaşma yapan işletme. Satın alan ile uçan farklı kişilerdir.

ACENTE

Dağıtım kanalı

Hem müşteri hem iş ortağıdır. Yolcuyla arada durduğu için veri ve iletişim bölünür.

KARGO

Yük müşterisi

Aynı uçağın alt gövdesini kullanan, kendi hizmet beklentisi ve ölçütleri olan ayrı bir müşteri kümesi.

▲ Dört Müşteri, Bir Operasyon

Dördü de farklı şey ister; dördü de aynı operasyona bakar



Deneyimi yaşayan ile ödeyen çoğu zaman farklı kişilerdir. Bu ayrım, şikâyetin kimden geldiğini ve kimin memnuniyetinin ölçüldüğünü belirler.

▲ Havayolu, Havalimanı ve Yer Hizmetleri

Birbirinin müşterisi olan kurumlar

- Havalimanı işletmecisinin müşterisi havayoludur; havayolunun müşterisi yolcudur. Yolcu ise ikisini ayırt etmez.
- Yer hizmetleri kuruluşu havayolu adına yolcuyla temas eder; yolcunun gözünde o personel havayolunun personelidir.
- Bu yüzden hizmet standardı sözleşmeyle belirlenir ve denetlenir; iyi niyet yeterli değildir.
- Havalimanı ayrıca yolcuyla doğrudan ilişki kurar: otopark, yeme içme, mağaza, bekleme alanı.
- Zincirdeki her halka kendi müşterisine bakar; yolcunun deneyimini kimsenin tek başına yönetmediği durum buradan doğar.

SONUÇ

Deneyim tek, sahibi çok

- Yolcu "havayolu kötüydü" der.
- Oysa yaşadığı şey güvenlik kuyruğu olabilir.
- Algı, sözleşmeyi tanımaz.

03

Neden Havacılıkta Farklı?

Genel MİY kuramı burada dört ek koşulla çalışır.

▲ Sektörün Dört Koşulu

- Hizmet mevzuatla çerçevelenmiştir: yolcunun bazı hakları şirketin tercihi değil, yönetmeliğin sonucudur.
- Aksaklık çoğu zaman operasyoneldir: hava, teknik arıza, slot, güvenlik. Müşteri ilişkileri bu aksaklığın sonucunu yönetir.
- Deneyim kurumlar arasında bölünmüştür; hiçbir kurum yolculuğun tamamına sahip değildir.
- Emniyet her zaman önceliklidir: müşteri memnuniyeti uğruna emniyet kuralı esnetilmez, bu bir tartışma konusu değildir.

İLKE

Öncelik sırası

- Emniyet, sonra emniyetli hizmet, sonra memnuniyet.
- Sıra değişmez; ama üçü çoğu zaman çelişmez.

▲ Bu Dersin Sınırı

Bölümün diğer dersleriyle ilişki

KONUŞMA DERSLERİ

Nasıl söylenir

Diksiyon ve Anons ile Etkili ve Güzel
Konuşma, yolcuya söylenecek cümleyi
kurar.

BU DERS

Sistem nasıl kurulur

Şikâyetin kaydı, kök nedeni, telafi yetkisi,
ölçütü ve tekrarının önlenmesi.

HAREKÂT DERSLERİ

İş nasıl yapılır

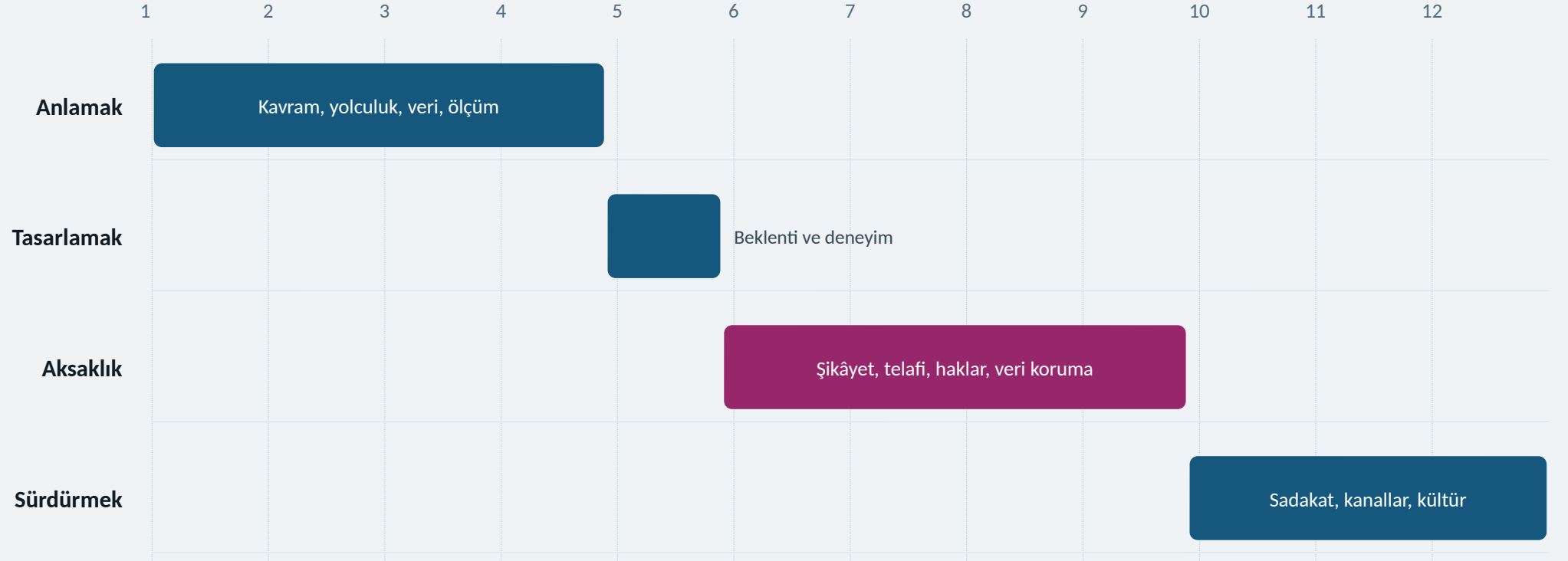
Ramp ve harekât dersleri hizmetin üretimini
anlatır; bu ders üretilen hizmetin
müşterideki karşılığını.

▲ Dönem Planı

Bölüm	Konu	Odak
01	Müşteri ilişkileri yönetimine giriş	Çerçeve
02	Yolcu yolculuğu ve temas noktaları	Çerçeve
03	Segmentasyon ve veri	Anlama
04	Hizmet kalitesi ve ölçüm	Anlama
05	Beklenti yönetimi ve deneyim tasarımı	Tasarım
06	Şikâyet yönetimi	Aksaklık
07	Hizmet telafisi	Aksaklık
08	Yolcu hakları ve hukuki çerçeve	Aksaklık
09	Müşteri verisinin korunması	Uyum
10	Sadakat programları ve müşteri değeri	Değer
11	Kanallar, teknoloji ve kişiselleştirme	Değer
12	İç müşteri, kültür ve genel değerlendirme	Kültür

▲ Dönemin Dört Bloğu

On iki bölümün nasıl bağlandığı



Dersin ağırlık merkezi üçüncü bloktadır. Bunun nedeni basittir: müşteri ilişkisi her şey yolunda giderken değil, bir şey ters gittiğinde kurulur ya da kaybedilir.

▲ Dönem Projesi

1

Seç ve haritala

Bir havayolu ya da havalimanı seçilir; 2. bölümde yolcu yolculuğu haritası çıkarılır.

2

Ölç

4. bölümde bir temas noktası için ölçüm göstergesi belirlenir.

3

Telafi kur

7. bölümde aksaklık senaryosu ve telafi kurgusu eklenir.

4

Sun

12. bölümde sekiz dakikalık sunum yapılır; hukuk ve veri uyumu da değerlendirilir.

Proje dönem sonunda değil, dönem boyunca parça parça büyür. Her aşamada derste işlenen araç projeye uygulanır.

▲ Uygulama

Tanışma çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Kendi son uçuşunuz

- Son uçuşunuzu baştan sona hatırlayın: bilet almaktan bagajı almaya kadar.
- Kaç ayrı kurumla temas ettiğinizi yazın; kaçının adını biliyordunuz?
- En iyi hatırladığınız anı ve en kötü hatırladığınız anı işaretleyin.
- Bu iki anın hangi kurumun sorumluluğunda olduğunu bulun.
- Deneyimi bir bütün olarak kime yazdığınızı söyleyin — ve nedenini tartışın.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Kaç kurum var?
- Hangi an akılda kaldı?
- Sorumlu kim?
- Yolcu kime yazdı?



Yolcu bir zincirle karşılaşmaz; tek bir deneyim yaşar.

Havacılıkta müşteri ilişkilerinin ilk sorunu budur: deneyimi üreten kurumlar ayrıdır, yaşayan kişi tektir.

▲ Özet

- MİY, işlem odaklı satıştan ilişki odaklı yönetime geçiştir; ölçüt tek satış değil ilişkinin süresidir.
- MİY dört katmanda kurulur: strateji, süreç, teknoloji, insan. Yazılım tek başına MİY değildir.
- Havacılıkta müşteri tek değildir: yolcu, kurumsal müşteri, acente ve kargo müşterisi.
- Yolcu deneyimi havayolu, havalimanı, yer hizmetleri ve kamu birimleri arasında bölünmüştür.
- Sektörü ayıran dört koşul: mevzuat, operasyonel aksaklık, bölünmüş sorumluluk ve emniyetin önceliği.

SONRAKİ BÖLÜM

Yolcu Yolculuğu ve Temas Noktaları

Gelecek hafta için: son uçuşunuzun aşamalarını sırayla bir kâğıda yazıp getirin.