BÖLÜM 05

Beklenti Yönetimi ve Deneyim Tasarımı

Beklentinin nasıl oluştuğu, kritik anlar, bekleme psikolojisi ve erişilebilir bir yolculuğun tasarımı.

Müşteri İlişkileri Yönetimi · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

Bu Bölümde

1. Beklentinin hangi kaynaklardan oluştuğunu sayabilirsiniz.
2. Verilen sözle sahadaki hizmet arasındaki bağı kurabilirsiniz.
3. Kritik anları ve zirve–son etkisini açıklayabilirsiniz.
4. Bekleme deneyimini yönetmenin araçlarını uygulayabilirsiniz.
5. Erişilebilirliğin yolculuğun her aşamasındaki karşılığını gösterebilirsiniz.

Beklenti Nereden Gelir?

- Fiyattan: ödenen tutar beklentiyi doğrudan belirler; düşük ücretli bir uçuşta beklenen hizmet farklıdır.
- Vaatten: reklam, web sitesi, kabin görselleri ve satış sırasında söylenenler.
- Önceki deneyimden: aynı havayoluyla geçen uçuş, bir sonrakinin ölçüsüdür.
- Emsalden: rakibin uygulaması ve başka sektörlerin standardı. Yolcu bankasındaki hızı havayolundan da bekler.
- Çevreden: tanıdıkların anlattıkları ve çevrim içi yorumlar.

SONUÇ

Beklenti yönetilebilir

- Beklenti dışarıdan gelen sabit bir veri değildir.
- Kurumun kendi söylediği, onun en büyük kaynağıdır.

Söz Vermenin Dört Kuralı

TUTULABİLİR

Kötü günde de

Söz, ortalama günde değil yoğun günde tutulabilecek düzeyde verilir. Aksi hâlde vaat bir borç olur.

SOMUT

Ölçülebilir olsun

"Hızlı hizmet" bir söz değildir. "Bagajınız iniş sonrası yirmi dakikada bantta" bir sözdür.

TUTARLI

Her kanalda aynı

Web sitesi, uygulama, çağrı merkezi ve kapıdaki personel aynı sözü söylemelidir.

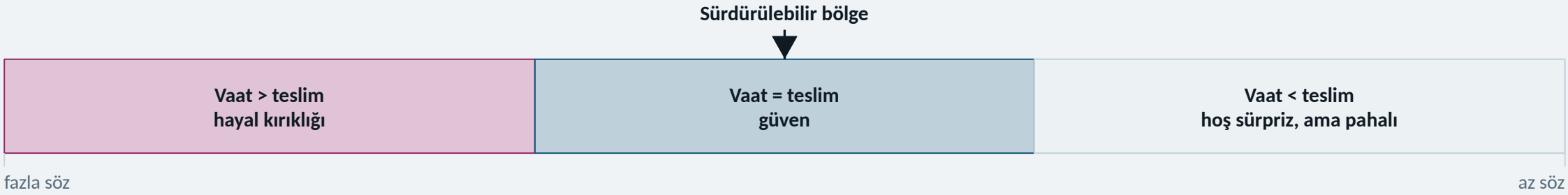
GERİ ALINABİLİR

Koşulu yazılı

Sözün geçerli olmadığı durumlar önceden ve açıkça yazılır; sonradan söylenen koşul mazeret sayılır.

Söz ve Teslim

Memnuniyet mutlak kalite değil, vaat ile teslimin farkıdır



Sağ uçta kalmak da bir strateji değildir: sürekli beklenti üstü teslim, beklentiyi yükseltir ve yeni normal hâline gelir. Amaç sürprize değil, öngörülebilirliğe yatırım yapmaktır.

Kritik Anlar

Her temas eşit ağırlıkta değildir

- Yolculuğun bazı anları deneyimin tamamına oransız biçimde etki eder; bunlara kritik an denir.
- Havacılıkta bunlar genellikle karar ve belirsizlik anlarıdır: kapı değişikliği, bağlantı riski, bagajın çıkmaması.
- Kritik anda iyi yönetilen bir temas, öncesindeki sıradan kusurları büyük ölçüde siler.
- Aynı anda kötü yönetilen bir temas, kusursuz geçen tüm yolculuğu geçersiz kılar.
- Bu yüzden kaynak ve yetki, kritik anlara yoğunlaştırılır; her noktaya eşit yatırım yapmak kaynağı dağıtır.

TASARIM

Zirve ve son

- İnsan bir deneyimi en yoğun anı ve son anı üzerinden hatırlar.
- Havacılıkta son an genellikle bagaj beklemesidir.
- Kötü biten iyi bir uçuş, kötü uçuş olarak hatırlanır.

Dört Kritik An

Yolculuğun tamamı eşit ağırlıkta değildir

İlk temas

İlk izlenim bütün yolculuğun yorumlanma biçimini kurar.

İlk aksaklık

İlişki burada ya kurulur ya kaybedilir.

Yardım anı

Yolcunun bir şeye ihtiyaç duyduğu ve istediği an.

Son temas

Bagaj bandı ya da varış: hatırlanan andır.

Bütün temas noktalarını aynı özenle iyileştirmeye çalışan bütçe dağılır. Dört kritik ana yoğunlaşan bütçe, aynı parayla ölçülebilir bir fark üretir.

02

Bekleme

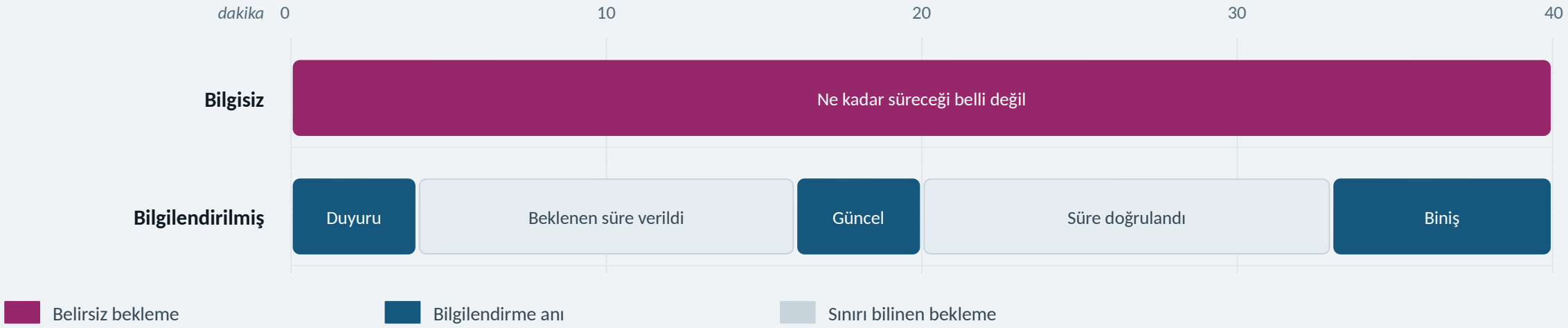
Havalimanı deneyiminin büyük bölümü beklemekle geçer; bekleme tasarlanabilir bir şeydir.

Beklemenin Psikolojisi

- Boş geçen bekleme, dolu geçen beklemeden uzun hissedilir; bu yüzden bekleme alanları yalnızca oturak değildir.
- Belirsiz bekleme, süresi bilinen beklemeden çok daha uzun hissedilir. "Yirmi dakika" demek, hiçbir şey dememekten iyidir.
- Açıklanmamış bekleme daha da uzundur: nedeni söylenen gecikme, söylenmeyen gecikmeden daha kısa gelir.
- Adaletsiz görünen bekleme dayanılmazdır: sonradan gelenin önce alınması, süreden bağımsız olarak öfke üretir.
- Süreç başlamadan önceki bekleme, başladıktan sonrakinden uzun hissedilir; sıraya girmek bile bir ilerleme duygusu verir.

Aynı Kırk Dakika, İki Bekleme

Süre değişmiyor; yolcunun yaşadığı değişiyor



Yolcu süreyi saatle değil bilgiyle ölçer. Belirsiz bir beklemede zaman iki katı uzun hissedilir ve şikâyet gecikmeye değil, kimsenin bir şey söylememesine yazılır.

Beklemeyi Yönetmenin Dört Aracı

BİLGİ

Süre ve neden

Tahmini süre ve gecikmenin nedeni. Tahmin tutmayacaksa geniş verilir ve güncellenir.

GÖRÜNÜRLÜK

İlerleme belli olsun

Sıra numarası, kalan kişi sayısı, hareket eden kuyruk. Durağan görünen kuyruk en kötüsüdür.

ADALET

Sıra kuralı açık

Öncelikli geçiş varsa gerekçesi görünür olmalıdır; görünmeyen ayrıcalık şikâyet üretir.

DOLGU

Zamanı değerlendirme

Bilgilendirme ekranı, işlem öncesi hazırlık, oturma imkânı. Beklemeyi kısaltmaz, kısa hissettirir.

Beklemeyi Yönetmek

Süreyi kısaltamıyorsanız, deneyimi değiştirebilirsiniz



Dördünün ortak özelliği, süreye hiç dokunmadan algılanan süreyi kısaltmalarıdır. Yatırım gerektiren tek şey, kimin ne zaman konuşacağının önceden belirlenmiş olmasıdır.

İki Bekleme, Aynı Süre

KIRK DAKİKA

Kötü yönetilen

- Neden söylenmiyor.
- Süre tahmini verilmiyor.
- Kuyruk hareketsiz görünüyor.
- Personel ortada yok.
- Yolcu: "saatlerdir bekliyoruz."

KIRK DAKİKA

İyi yönetilen

- Neden ilk dakikada duyuruldu.
- Tahmini süre verildi ve güncellendi.
- Sıra ve kalan kişi görünüyor.
- Bir personel soruları yanıtlıyor.
- Yolcu: "biraz bekledik ama bilgilendirdiler."

Havalimanında Bekleme Noktaları

Nokta	Yolcunun kaygısı	Azaltan uygulama
Check-in kuyruğu	Yetişememek	Kiosk, çevrim içi check-in, sıra yönetimi
Güvenlik	Süre belirsizliği	Tahmini süre ekranı, akış yönetimi
Pasaport	Yoğunluk	Otomatik geçiş, personel takviyesi
Kapıda bekleme	Kapı ve saat değişikliği	Anons ve uygulama bildiriminin eşzamanlı olması
Uçakta bekleme	Kapalı alanda belirsizlik	Kokpitten düzenli bilgi, içecek servisi
Bagaj bandı	Bagaj çıkmayacak korkusu	Bant bilgisinin doğruluğu, ilk bagaj süresi hedefi

03

Erişilebilirlik

Bir yolculuk, en çok desteğe ihtiyaç duyan yolcu için ne kadar iyi işliyorsa o kadar iyidir.

Özel Yardım Gerektiren Yolcular

- Engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuya hizmet bir jest değil, mevzuatla tanımlanmış bir yükümlülüktür.
- Talep önceden alınır; ancak önceden bildirilmemiş olması hizmetin verilmemesi anlamına gelmez.
- Hizmetin kesintisiz olması gerekir: kontuardan koltuğa, koltuktan varış terminaline kadar zincir kopmamalıdır.
- Bilgi aktarımı kritik noktadır: talep rezervasyonda alınır, ama kapıdaki personel bunu görmüyorsa hizmet başlamaz.
- Görme ve işitme engelli yolcular için bilgi tek kanaldan verilemez; sesli anons ile görsel bilgi birlikte bulunur.

DİL

Nasıl söylenir

- Yolcuya değil, refakatçisine konuşmak yaygın bir hatadır.
- Yardım önce teklif edilir, sorulmadan uygulanmaz.

Dört Erişilebilirlik Alanı

FİZİKSEL

Mekân

Rampa, asansör, tuvalet, bekleme alanı, uçağa biniş yöntemi.

BİLGİ

İletişim

Yazı büyüklüğü, kontrast, sesli ve görsel bildirimin birlikte verilmesi, sade dil.

DİJİTAL

Uygulama ve site

Ekran okuyucu uyumu, klavye ile gezinme, renk körlüğüne uygun tasarım.

DAVRANIŞ

Personel

Eğitim, doğru dil, yardımın teklif edilmesi ve mahremiyete saygı.

Deneyim Tasarımının Beş İlkesi

- Yolcunun bir sonraki adımı her an belli olsun; belirsizlik, kusurdan daha çok rahatsız eder.
- Adım sayısını azaltın; her ek ekran, ek soru ve ek kuyruk bir kayıp noktasıdır.
- Hata yapmayı zorlaştırın: yanlış kapıya gitmeyi kolaylaştıran bir yönlendirme, personelin değil tasarımın hatasıdır.
- Kötü haberi erken verin; geç verilen doğru bilgi, erken verilen belirsiz bilgiden daha çok zarar verir.
- Sonu iyi bitirin: varış, bagaj ve çıkış deneyimi hatırlanan bölümdür ve genellikle en az yatırım alan bölümdür.

Uygulama

Bekleme noktası çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Kırk dakikayı yeniden tasarlamak

- Gruplara bir bekleme senaryosu verilecek: teknik nedenle kırk dakika geciken bir uçuş, kapıda bekleyen yolcular.
- Beklemenin beş psikolojik etkenini senaryoya uygulayın: hangisi burada en güçlü?
- Dört aracı kullanarak bir bilgilendirme ve bekleme planı yazın: ne, ne zaman, kim tarafından söylenecek?
- Planınıza bir de erişilebilirlik satırı ekleyin: özel yardım gereken yolcu bu süreçte nasıl bilgilendirilecek?
- Planı sunun; dinleyen grup yolcu rolünde eksik kalan noktayı söylesin.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Neden söylendi mi?
- Süre verildi mi?
- Güncelleme var mı?
- Herkese ulaştı mı?

Belirsiz bekleme, bilinen beklemeden uzundur.

Yolcu süreyi saatle değil bilgiyle ölçer. Aynı kırk dakika, nedeni söylendiğinde kısalır; söylenmediğinde uzar.

Özet

- Beklenti fiyat, vaat, önceki deneyim, emsal ve çevreden oluşur; en büyük kaynak kurumun kendi sözüdür.
- Söz tutulabilir, somut, tutarlı ve koşulu yazılı olmalıdır.
- Kritik anlar deneyime oransız etki eder; insan bir deneyimi zirvesi ve sonu üzerinden hatırlar.
- Bekleme bilgi, görünürlük, adalet ve dolgu ile yönetilir; süre kısalmadan algılanan süre kısalır.
- Erişilebilirlik fiziksel, bilgisel, dijital ve davranışsal olmak üzere dört alanda kurulur ve mevzuatla tanımlıdır.

SONRAKİ BÖLÜM

Şikâyet Yönetimi

Gelecek hafta için: bir havayolu ya da havalimanı hakkında yazılmış gerçek bir şikâyet bulup getirin.