Örnek :

A) İşletmenin tanıtımı ve kullanılan müşteri iletişim kanalları

doruk Cafe, kahve ve yiyecek hizmetleri sunan, paket servis yapan işletmedir. Hedef müşteri kitlesi öğrenciler, 18-25 yaş grubu tüketiciler, çalışanlardır.

İşletmenin müşteri ilişkileri uygulamaları incelemesinde işletmenin aşağıdaki dijital kaynaklarından faydalanılmıştır.

1) İşletmenin instagram hesabı
2) Google haritalar müşteri yorumları
3) İşletmenin internet sitesi

B) Müşteri iletişim kanallarının incelenmesi

Kavram	Gözlem	Değerlendirme
instagram	İşletme ürünlerini tanıtıyor ancak bazı müşteri sorularına yanıt vermiyor.	İletişim sürekliliği yetersiz.
Google haritalar	Olumlu yorumlara teşekkür ediliyor, bazı şikâyetler yanıtsız bırakılıyor.	Şikâyet yönetimi geliştirilmeli.
İnter sitesi	Menü ve iletişim bilgileri bulunuyor ancak şikâyet formu yok.	Müşteri geri bildirim sistemi eksik.

C) Müşteri yorumlarının analizi

Sıra No	Müşteri Yorumu	Kaynak / Tarih	Kategori	İşletmenin Tepkisi
1	Çalışanlar çok güler yüzlü		Olumlu / İletişim	Teşekkür etmiş
2	Kahveler çok lezzetli		Olumlu / Ürün kalitesi	Teşekkür etmiş
3	Siparişim çok hızlı geldi		Olumlu / Hizmet hızı	Cevap vermemiş
4	Ortam çok temiz ve rahat		Olumlu / Fiziksel ortam	Teşekkür etmiş
5	Fiyatlar ürün kalitesine göre uygun		Olumlu / Fiyat algısı	Cevap vermemiş
6	Siparişimiz 30 dakika gecikti		Olumsuz / Bekleme süresi	Özür dilemiş
7	Personel şikâyetimle ilgilenmedi		Olumsuz / İletişim	Cevap vermemiş
8	Menüdeki fiyat ile kasadaki fiyat farklıydı		Olumsuz / Güven	Açıklama yapmış
9	Soğuk kahve siparişim sıcak geldi		Olumsuz / Hizmet hatası	Yeniden hazırlamayı önermiş
10	Instagram üzerinden yazdım, cevap alamadım	İnstagram / 19.07.202X	Olumsuz / Dijital iletişim	Cevap vermemiş

D) Yorumların değerlendirilmesi

İncelenen 10 müşteri yorumunun 5'i olumlu, 5'i olumsuzdur. Olumlu yorumlarda ürün kalitesi, çalışanların güler yüzlü olması ve hizmet hızı öne çıkmaktadır. Olumsuz yorumlarda ise müşteri taleplerinin karşılanmaması, bekleme süreleri ve dijital iletişim eksiklikleri dikkat çekmektedir.

İşletme 10 yorumun 6'sına cevap vermiştir. Olumsuz yorumların 3'üne cevap verilmiştir. Bu durum işletmenin müşteri şikâyetlerine yaklaşımında geliştirilmesi gereken yönler bulunduğunu göstermektedir.

E) Kavramların ilişkilendirilmesi

Kavram	İşletmeden Edinilen Örnek	Değerlendirme
Müşteri memnuniyeti	Ürün kalitesinin beğenilmesi	Olumlu müşteri deneyimine katkı sağlamaktadır
Empati	Geciken sipariş için özür dilenmesi	Müşterinin yaşadığı sorunun kabul edildiğini göstermektedir
Müşteri güveni	Menü ve kasa fiyatlarının farklı olması	Fiyat şeffaflığına ilişkin güven sorunu oluşturabilir
Şikayet Yönetimi	Bazı olumsuz yorumların cevapsız kalması	İşletmenin geri bildirim süreçlerinde eksiklik bulunmaktadır

F) Güçlü ve Geliştirilmesi Gereken Yönler

Sıra No	Güçlü Yönler	Kaynak /Örnek	Geliştirilecek Yönler	Kaynak /Örnek
1	Güler yüzlü personel		Cevapsız müşteri şikayetleri.	Instagram üzerinden yazdım, cevap alamadım (19.07.202X).
2	Beğenilen ürün kalitesi		Fiyat bilgilendirme, güncelleme sorunları.	
3	Bazı şikâyetlere çözüm sunulması		Sosyal medyada yetersiz iletişim	

G) İyileştirme Önerileri

Sıra No	Belirlenen Sorun	Çözüm Önerisi
1	Sosyal medya mesajlarına geç cevap verilmesi	Mesajların her iş günü kontrol edilmesi ve mümkünse 24 saat içinde cevaplanması
2	Şikâyetlerin cevapsız kalması	Sorumlu personel belirlenerek şikâyet takip çizelgesi oluşturulması
3	Menü ve kasa fiyatlarının farklı olması	Dijital ve fiziksel menü fiyatlarının düzenli karşılaştırılması
4	Sipariş gecikmeleri	Yoğun saatlerde sipariş sürecinin yeniden düzenlenmesi
5	Müşteri geri bildirimlerinin izlenmemesi	QR kodla erişilebilen kısa bir memnuniyet formu oluşturulması

H) Genel Değerlendirmeleriniz