BÖLÜM 02

Yolcu Yolculuğu ve Temas Noktaları

Yolculuğun aşamaları, her aşamadaki temas noktası ve sorumlu kurum; bölünmüş sorumluluğun deneyime etkisi ve yolculuk haritası.

Müşteri İlişkileri Yönetimi · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

Bu Bölümde

1. Temas noktası kavramını tanımlayabilirsiniz.
2. Bir uçuşun yolculuk aşamalarını ve sorumlu kurumlarını sayabilirsiniz.
3. Kurumun gördüğü süreç ile yolcunun yaşadığı deneyim arasındaki farkı gösterebilirsiniz.
4. Bir yolcu yolculuğu haritası çıkarabilirsiniz.
5. Haritada acı noktası ve kopuş noktası belirleyebilirsiniz.

Temas Noktası Nedir?

- Müşterinin kurumla karşılaştığı her an bir temas noktasıdır: bir ekran, bir kuyruk, bir personel, bir e-posta, bir anons.
- Temas noktası kurumun tasarladığı yerde değil, müşterinin karşılaştığı yerde oluşur.
- Kurumun hiç düşünmediği noktalar da temas noktasıdır: otopark ödemesi, tuvalet temizliği, prizin çalışıp çalışmadığı.
- Bazı temas noktaları insansızdır; uygulama ve kiosk da kurumun yüzüdür.
- Deneyim, temas noktalarının toplamı değil, aralarındaki geçişlerin akıcılığıdır.

SINAMA

Sahipsiz nokta

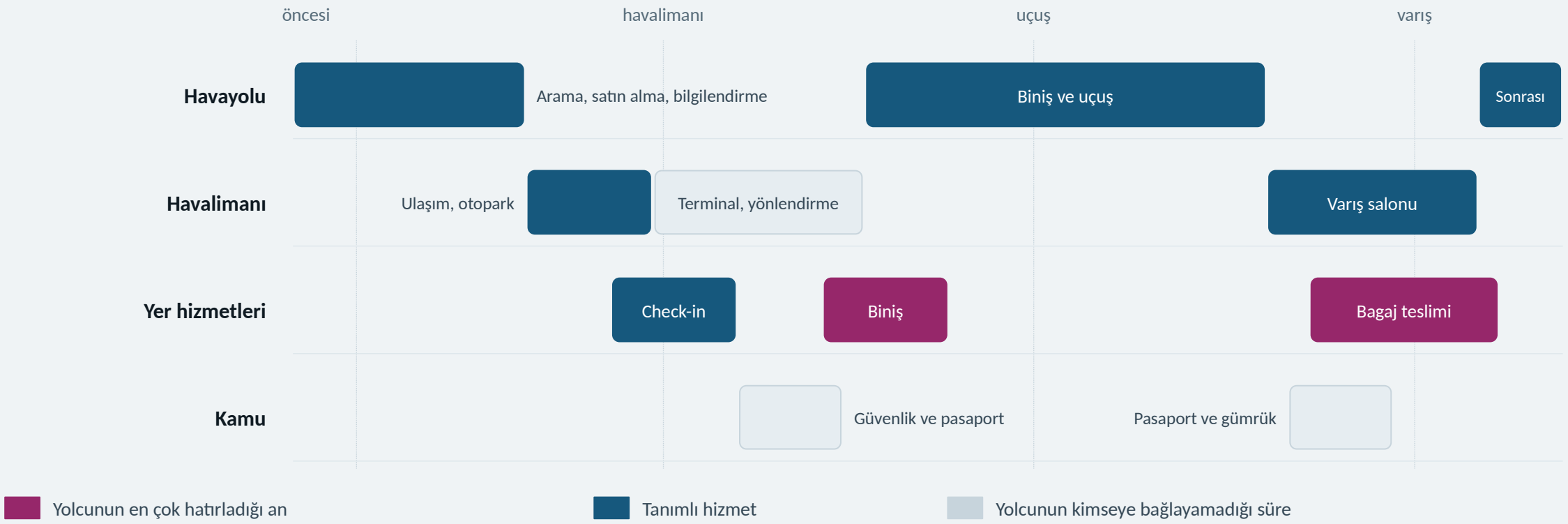
- Her temas noktasının bir sahibi var mı?
- Sahibi olmayan nokta, iyileşmeyen noktadır.

Yolculuğun Aşamaları

Aşama	Temas noktası	Sorumlu
Arama ve karar	Web sitesi, uygulama, acente, fiyat karşılaştırma	Havayolu, acente
Rezervasyon ve ödeme	Satın alma akışı, ek hizmet seçimi, onay e-postası	Havayolu
Uçuş öncesi	Değişiklik, bilgilendirme, çevrim içi check-in	Havayolu
Havalimanına varış	Otopark, ulaşım, yönlendirme, karşılama	Havalimanı
Check-in ve bagaj	Kontuar, kiosk, bagaj bırakma	Yer hizmetleri
Güvenlik ve pasaport	Kuyruk, kontrol, yönlendirme	Kamu birimleri
Bekleme	Oturma alanı, yeme içme, mağaza, lounge	Havalimanı
Biniş ve uçuş	Kapı, kabin, ikram, anons	Havayolu
Varış ve bagaj	Yönlendirme, bagaj teslim, kayıp bagaj	Yer hizmetleri, havalimanı
Uçuş sonrası	Anket, şikâyet, mil kaydı, iade	Havayolu

Yolcunun Yolculuğu

Aynı yolculuk, dört farklı kurumun elinde



Yolcu bu dört şeridi görmez; tek bir yolculuk yaşar. Bir aksaklıkta kime kızacağını da bilmez — çoğu zaman bileti kimden aldıysa ona kızar.

Yolculuğun Dört Evresi

ÖNCE

Beklenti kurulur

Fiyat, vaat ve bilgilendirme burada oluşur. Sonraki her şey bu beklentiye göre değerlendirilir.

HAVALİMANI

En kırılgan evre

Kuyruk, belirsizlik ve zaman baskısı burada yoğunlaşır; kurum sayısı da en yüksek burada.

UÇUŞ

Kapalı alan

Yolcu ayrılamaz. Küçük rahatsızlıklar büyür, iyi bir jest de uzun süre hatırlanır.

SONRA

En çok ihmal edilen

Bagaj, iade, şikâyet ve anket. İlişkiyi bitiren sorunların çoğu bu evrede çıkar.

02

Bölünmüş Sorumluluk

Havacılıkta deneyimi yöneten tek bir kurum yoktur.

Zincirin Halkaları

Kim neyi yönetiyor

- Havayolu bileti, uçuşu, kabini ve müşteri ilişkilerini yönetir; havalimanındaki çoğu şeyi yönetmez.
- Havalimanı işletmecisi terminali, yönlendirmeyi, bekleme alanlarını ve ticari alanları yönetir.
- Yer hizmetleri kuruluşu check-in, bagaj, apron ve biniş hizmetlerini havayolu adına yürütür.
- Güvenlik, pasaport ve gümrük kamu görevidir; havayolunun da havalimanının da yetkisi dışındadır.
- Yolcu bunların hiçbirini ayırt etmez ve genellikle tek bir kuruma — bileti aldığı kuruma — yazar.

ÖRNEK

Kuyruk kimin?

- Güvenlik kuyruğu uzadı, yolcu uçağı kaçırdı.
- Kuyruk kamu görevinin, uçak havayolunun.
- Yolcunun anlattığı hikâyede tek bir isim geçer.

Deneyim Nasıl Hatırlanır?

Deneyim toplanmaz; en zayıf halkaya göre hatırlanır

Kolay rezervasyon

Site hızlı, fiyat açık, onay anında geldi.

Sorunsuz check-in

Kuyruk kısa, görevli ilgili.

Kapıda belirsizlik

Gecikme var; kimse ne kadar süreceğini söylemiyor.

İyi bir uçuş

Kabin ekibi dikkatli, ikram düzgün.

Anlatılan hikâye

"Bizi kapıda kırk dakika beklettiler, kimse bir şey söylemedi."

Dört iyi halka, bir kötü halkayı dengelemez. Bu asimetri yolcu deneyiminin en temel kuralıdır ve yatırım önceliğini doğrudan belirler.

Zayıf Halka Etkisi

- Deneyim ortalama ile değil, en kötü halkayla hatırlanır; dokuz iyi aşama bir kötü aşamayı telafi etmez.
- Bu yüzden iyileştirme bütçesi güçlü noktayı daha iyi yapmaya değil, zayıf noktayı düzeltmeye gider.
- Kurumlar arası sınırlar en sık kopuş yerleridir: devir anında bilgi, sorumluluk ve yolcu birlikte kaybolur.
- Sınırdaki sorunu kimse sahiplenmez; çünkü her kurum kendi ölçütünü tutturmuştur.
- Çözüm ortak ölçüt ve ortak kurul: yolculuğun tamamını izleyen bir gösterge olmadan kimse zayıf halkayı görmez.

Bağlantılı Uçuşun Ayrı Hikâyesi

- Bağlantılı yolcunun yolculuğu bir değil iki uçuştur; aradaki aktarma kendi başına bir aşamadır.
- Aktarma süresi kısaldıkça yolcunun kaygısı artar; bu kaygı ilk uçuş daha havadayken başlar.
- İlk uçuşun küçük gecikmesi, bağlantısı olmayan yolcu için önemsiz, olan yolcu için krizdir; aynı olay iki farklı deneyimdir.
- Bağlantı riski taşıyan yolcunun uçuş sırasında bilgilendirilmesi, varışta yapılacak her telafiden daha değerlidir.
- Bagajın bağlantıyı yakalayıp yakalamadığı ayrı bir sorudur ve yolcuya çoğu zaman hiç söylenmez.

Duygunun Seyri

Yolculuk boyunca duygu düz gitmez

KAYGI

Belirsizlik anları

Kuyruk ne kadar sürecek, bagaj çıkacak mı, kapı değişti mi? Kaygı bilgi eksikliğinden doğar.

RAHATLAMA

Eşik geçildiğinde

Güvenlikten çıkmak, koltuğa oturmak. Bu anlar hizmet için fırsat penceresidir.

SIKILMA

Uzun bekleme

Sıkılan yolcu çevresini değerlendirmeye başlar; küçük kusurlar bu evrede fark edilir.

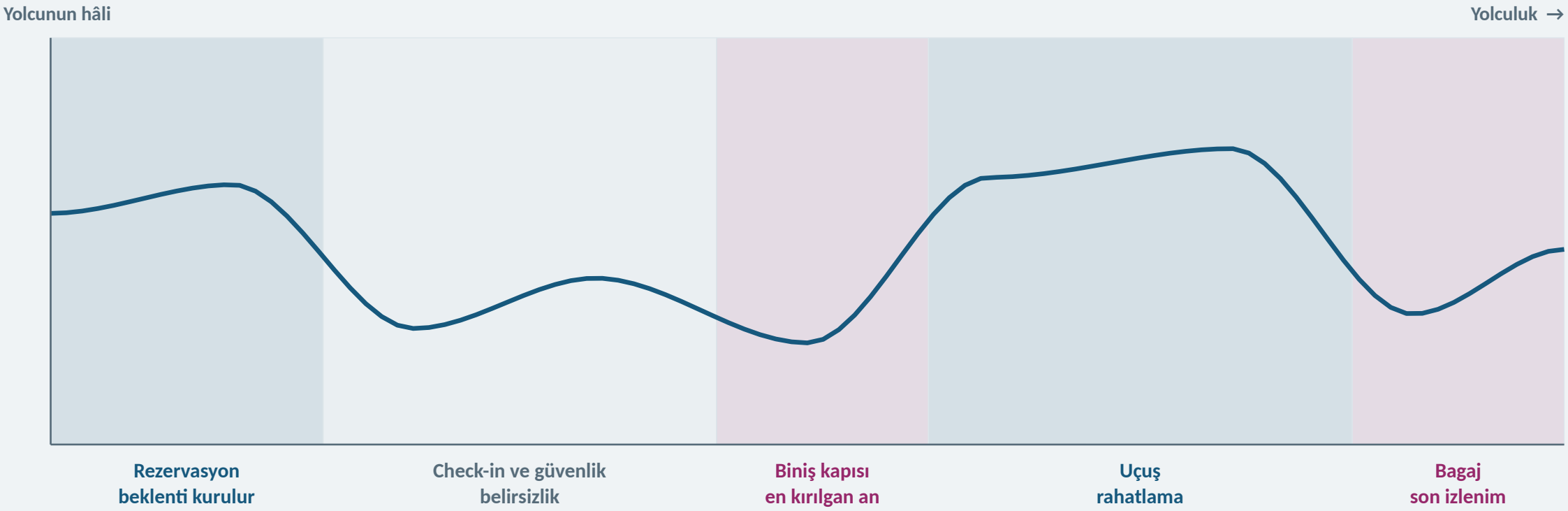
ACELE

Varış

Yolcu artık gitmek ister. Bagaj beklemesi bu yüzden süresinden uzun hissedilir.

Yolculuk Boyunca Duygu

Şematik gösterim; asıl olan kendi verinizle çizilmiş olanıdır



Kurumun göstergeleri çoğu zaman uçuşu ölçer; yolcunun aklında kalan ise en düşük nokta ile son noktadır. Bu yüzden iyileştirme bütçesi ortalamaya değil, çukurlara ve sona gider.

03

Haritayı Çıkarmak

Yolculuk haritası, kurumun kendi süreç şemasından farklı bir şeydir.

Harita Nasıl Çıkarılır

1

Persona seç

Kimin yolculuğu? Sık uçan iş yolcusu ile ilk kez uçan aile aynı haritayı yaşamaz.

2

Aşamaları sırala

Yolcunun gözünden, kurumun organizasyon şemasından değil. Aşama adları yolcunun sözcükleriyle yazılır.

3

Her aşamaya üç şey yaz

Yolcu ne yapıyor, ne hissediyor, hangi kurumla temas ediyor.

4

İşaretle

Acı noktaları, kopuş noktaları ve fırsat anları. Harita bu işaretler için çıkarılır.

Harita masa başında tahminle değil, gözlem ve yolcuyla konuşarak çıkarılır. Tahminle çıkarılan harita kurumun kendi varsayımlarının resmidir.

Haritayı Canlı Tutmak

Yolculuk haritası bir poster değil, bir çalışma aracıdır



Harita iyi işleyen yeri övmek için değil, kimsenin sahiplenmediği boşlukları görünür kılmak için çizilir. Kurumdaki en pahalı boşluklar iki birimin arasında durur.

İki Farklı Resim

KURUMUN GÖRDÜĞÜ

Süreç şeması

- Birimlere göre bölünmüş adımlar.
- Her birimin kendi hedefi ve göstergesi.
- Devir anları görünmez.
- Bekleme süresi ölçülür, hissedilen süre ölçülmez.
- Başarı: adımların tamamlanması.

YOLCUNUN YAŞADIĞI

Tek bir akış

- Kesintisiz bir zaman çizgisi.
- Kurum sınırı yok, yalnızca duraklar var.
- Devir anları en çok hatırlananlardır.
- Belirsiz bekleme, bilinen beklemeden uzun hissedilir.
- Başarı: sorunsuz varmak.

Dijital ve Fiziksel Temasın Birleşmesi

- Yolcu aynı yolculukta uygulamayı, kiosku, personeli ve çağrı merkezini kullanır; hepsi aynı bilgiyi göstermelidir.
- Uygulamada görünen kapı numarası ile ekrandaki kapı numarası farklıysa sorun teknik değil güven sorunudur.
- Değişiklik bildirimi kanallar arasında gecikmeli gidiyorsa yolcu doğru bilgiyi en son kurumdan öğrenir.
- Kendi kendine hizmet, insan desteğini ortadan kaldırmaz; her self servis noktasında bir devralma yolu bulunmalıdır.
- Kanal seçimi yolcunundur; kurumun tercih ettiği kanala zorlamak temas noktasını sorun noktasına çevirir.

Uygulama

Harita çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Bir yolculuk, bir persona

- Gruplara bir persona verilecek: ilk kez uçan yaşlı yolcu, bebekli aile, sık uçan iş yolcusu, tekerlekli sandalye kullanan yolcu.
- Bu persona için yolculuk haritasını on aşamada çıkarın.
- Her aşamaya yolcunun ne yaptığını, ne hissettiğini ve hangi kurumla temas ettiğini yazın.
- En az üç acı noktası ve bir kopuş noktası işaretleyin.
- Haritanızı başka bir gruba anlatın; onların personasıyla farkları tartışın.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Aşamalar yolcunun dilinde mi?
- Duygu yazıldı mı?
- Kurum belirtildi mi?
- Kopuş noktası bulundu mu?

Deneyim, aşamaların ortalaması değil; en kötü aşamanın adıdır.

Bu yüzden yolculuk haritası iyi işleyen yeri övmek için değil, zayıf halkayı bulmak için çıkarılır.

Özet

- Temas noktası, müşterinin kurumla karşılaştığı her andır; kurumun tasarlamadığı noktalar da buna dâhildir.
- Yolculuk dört evrededir: önce, havalimanı, uçuş, sonra. En çok ihmal edilen evre uçuş sonrasıdır.
- Deneyim havayolu, havalimanı, yer hizmetleri ve kamu birimleri arasında bölünmüştür.
- Kurumlar arası sınırlar en sık kopuş noktalarıdır ve kimsenin göstergesinde görünmez.
- Yolculuk haritası persona ile çıkarılır; yolcunun ne yaptığı, ne hissettiği ve kiminle temas ettiği yazılır.

SONRAKİ BÖLÜM

Segmentasyon ve Veri

Gelecek hafta için: çıkardığınız haritayı getirin; segmentlere göre nasıl değiştiğini çalışacağız.