

MARKETING · PULSUZ RESURS

Müştəri rəyi sistemi: soruş, qeyd et, həll et

Hazır sorğu sualları, mesaj nümunələri və izləmə cədvəli ilə müştəri rəylərini bir yerə toplayın. Hər şikayətin məsulunu və növbəti addımını müəyyən edin.

QISACA

Üç suallıq forma yaradın. Rəyi xidmət göstərildikdən sonra istəyin. Hər qeydə məsul şəxs və son tarix əlavə edin. Həftədə bir dəfə təkrarlanan problemi seçib düzəldin və nəticəni müştəriyə bildirin.

KİMƏ LAZIMDIR

Kafe, kiçik onlayn mağaza və xidmət biznesi sahibləri, həmçinin müştəri mesajlarına cavab verən marketing komandaları üçün.

Nə əldə edəcəksən

- Göndərməyə hazır rəy sorğusu və dəvət mesajı.
- Rəyləri, məsul şəxsləri və həll tarixlərini izləmək üçün cədvəl.
- Şikayətlərə cavab vermək və həftəlik yaxşılaşdırma seçmək qaydası.

Müəllif: Anar Rustamli · **Auditoriya:** Sahibkarlar · Rəqəmsal peşəkarlar · **Yeniləndi:** 2026-10-09 · anarrustamli.com/resources/a-simple-customer-feedback-system-you-can-run-every-week-2026-10-09-1/

1. Rəyi doğru vaxtda və qısa sorğu ilə istəyin

Əvvəlcə bir məqsəd seçin: müştərinin alışı zamanı harada çətinlik çəkdiyini öyrənmək. Bakıdakı kafedə hesab ödəmədən sonra soruşun. Onlayn mağazada isə məhsul çatdırıldıqdan və müştəri onu yoxlaya bildikdən sonra mesaj göndərin.

- Sual 1: Təcrübənizdən nə dərəcədə razı qaldınız? 1 = heç razı qalmadım, 5 = çox razı qaldım.
- Sual 2: Nə yaxşı alındı, nəyi dəyişməliyik? Bu açıq sualı könüllü saxlayın.
- Sual 3: Cavabımızı istəyirsinizsə, sizinlə necə əlaqə saxlayaq? Əlaqə məlumatını könüllü saxlayın.
- Formanın əvvəlində yazın: Rəyiniz xidmətimizi yaxşılaşdırmaq üçündür. Əlaqə məlumatını yalnız cavab almaq istəyirsinizsə qeyd edin.

Hazır mesaj: Salam! Son sifarişinizlə bağlı fikrinizi bilmək istərdik. Nə yaxşı alındı, nəyi dəyişməliyik? Qısa sorğu: [forma keçidi]. Təşəkkür edirik! Göndərməzdən əvvəl mötərizədəki hissəni öz keçidinizlə əvəz edin. Cavab gəlməsə, ən çox bir dəfə xatırladın.

2. Bütün rəyləri bir cədvəldə izləyin

Google Forms sorğu yaratmaq, Google Sheets isə cavabları cədvəldə saxlamaq üçün uyğundur. Formanın cavablarını Sheets faylına bağlamaq mümkündür. Bu əlaqə Instagram və WhatsApp mesajlarını öz-özünə toplamır; onları ayrıca qeyd edin.

Quraşdırma: [Google-un rəsmi təlimatı](https://support.google.com/docs/answer/2917686?hl=en).

- Cədvəl başlıqları: Tarix | Mənbə | Rəyin qısa məzmunu | Mövzu | Məsul şəxs | Növbəti addım | Son tarix | Vəziyyət | Nəticə.
- Mövzular: məhsul, çatdırılma, xidmət, qiymət və təklif. Bir rəydə bir neçə mövzu varsa, ayrıca qeyd edin.
- Vəziyyətlər: yeni, işlənir, müştəridən cavab gözlənilir, bağlanıb.
- Nümunə satır: 12 may | WhatsApp | Sifariş gec gəlib | Çatdırılma | Aysel | Kuryerlə yoxla və müştəriyə məlumat ver | 13 may | İşlənir | Hələ nəticə yoxdur.

1. Bir nəfəri hər iş günü yeni rəyləri yoxlamağa təyin edin. Kiçik biznesdə bu şəxs sahibkar ola bilər.
2. Hər problemə bir məsul şəxs və konkret son tarix yazın. Sadəcə “komanda baxacaq” qeyd etməyin.
3. Cədvəli yalnız işi görən şəxslərlə paylaşın. Forma və bağlı cədvəlin giriş icazələrini ayrıca yoxlayın.
4. Sistemi özünüz sınaqdan keçirin: forma doldurun, qeydi tapın, məsul əlavə edin və görülməli işi nəticə sütununa yazın.

3. Cavab verin, problemi həll edin, nəticəni yoxlayın

Başlanğıc üçün daxili hədəf qoyun: rəylərə növbəti iş günü ərzində ilk cavabı verin. İlk cavabda problemi anladığınızı və növbəti məlumatı nə vaxt verəcəyinizi bildirin. Hələ yoxlamadığınız həlli vəd etməyin.

- Mənfi rəyə cavab: Gecikmənin sizi narahat etdiyini başa düşürük. Sifariş nömrəsini şəxsi mesajla göndərin. Səbəbini yoxlayıb sabah saat 15:00-dək sizə məlumat verəcəyik. Vaxtı real imkanınıza uyğun dəyişin.
- Müsbət rəyə cavab: Xidmətin sürətindən razı qalmağınıza sevindik. Fikrinizi komandamızla paylaşacağıq. Yalnız müştərinin həqiqətən qeyd etdiyi məqama toxun.
- Həll sonrası mesaj: Bildirdiyiniz məsələ ilə bağlı [görülən iş] etdik. Problem sizin üçün həll olundumu? Mötərizədəki hissəyə konkret işi yazın.
- Açıq cavabda telefon, ünvan və sifariş məlumatını paylaşmayın. Araşdırma üçün lazım olan detalları şəxsi kanalda istəyin.

Google-da açıq rəy istəyirsinizsə, dəvəti yalnız razı müştərilərlə məhdudlaşdırmayın. Rəy qarşılığında hədiyyə və ya endirim təklif etməyin. Google rəyi yazmaq üçün müştəri Google hesabına daxil olmalıdır. Baxın: [Google-un rəy toplama qaydaları]

(https://support.google.com/business/answer/3474122?hl=en).

1. Həftənin sonunda 20 dəqiqə ayırın. Yeni rəylərin, gecikmiş cavabların və açıq problemlərin sayını yoxlayın.
2. Ən çox təkrarlanan mövzunu tapın. Az rəy varsa, bunu bütün müştərilərin fikri kimi təqdim etməyin.
3. Bir dəyişiklik seçin. Məsələn, kafedə gözləmə vaxtı ilə bağlı şikayətlər varsa, sifariş qəbulunda təxmini vaxtı əvvəlcədən deyin.
4. Növbəti həftə eyni mövzulu şikayətləri və sifariş sayını birlikdə müqayisə edin. Şikayət azalanda satışın da azalıb-azalmadığını yoxlayın.
5. Qeydi bağlayanda görülməli işi və müştəriyə məlumat verilib-verilmədiyini yazın. Cavab gəlməyibsə, “müştəri təsdiqlədi” qeyd etməyin.

AI Builders icması ilə irəli get

Real nümunələr, digər iştirakçıların rəyi və müzakirə üçün Azərbaycan AI Builders icmasının resurslar səhifəsindən başlayın: <https://abcommunity.org/resurslar>. Bir həftəlik sınaqdan sonra sorğunuzu və etdiyiniz dəyişikliyi icmada paylaşın. Müştəri adlarını və əlaqə məlumatlarını çıxarın, sonra konkret soruşun: Bu prosesdə nəyi sadələşdirərdiniz?

Tez-tez verilən suallar

Müştərilər sorğunu doldurmursa, nəyi dəyişim?

Əvvəlcə keçidi telefonda açıb yoxlayın. Lazımsız məcburi sualları çıxarın və mesajı təcrübədən çox gec göndərməyin. Yenə cavab gəlmirsə, bir sual verin: Növbəti dəfə nəyi daha yaxşı edə bilərik? Gələn cavabı cədvələ özünüz əlavə edin.

Sorğudakı müsbət rəyi reklamda paylaşa bilərəm?

Əvvəlcə müştəridən ayrıca icazə alın. Paylaşacağınız mətni, adı və harada istifadə edəcəyinizi göstərin. Sorğunu doldurmaq reklamda görünməyə razılıq kimi qəbul edilməməlidir. İcazə yoxdursa, rəyi daxili yaxşılaşdırma üçün istifadə edin.

Bu sistemi süni intellektsiz işlətmək olar?

Bəli. Forma, cədvəl və gündəlik yoxlama başlanğıc üçün kifayətdir. Rəylər çoxalanda süni intellekt, yəni mətnlə işləyə bilən proqram, mövzuları qruplaşdırmağa kömək edə bilər. Əvvəl şəxsi məlumatları çıxarın. Qruplaşdırmanı yoxlayın və müştəriyə gedən cavabı insan təsdiqləsin.

anar.