

Puanlama Şablonu

Bir problemin para edip etmediğine duyguyla karar verilmez. Dört parametreyi puanlar, kaybı hesaplar, fiyatı o kayıptan çıkarırsınız. Bu dosyanın sonundaki boş şablonu her aday problem için bir kez doldurun.

Dört parametre

Parametre	Sorusu	Cevabın geldiği yer
Sıklık	Bu problem ne kadar sık yaşıyor?	Mesaj kutusu, çağrı kaydı, takvim, sipariş listesi
Maliyet	Her yaşandığında ne kadar para gidiyor?	Ortalama işlem tutarı, personel saat maliyeti
Aciliyet	Ne kadar bekleyebilir?	Talebin rakibe gitme hızı, sezon baskısı
Erişim	Aynı problem kaç işletmede var?	Sektördeki işletme sayısı, aynı çözümün tekrar satılabilirliği

Puan kalibrasyonu

Sıklık

5	Günde 20 kez veya daha fazla	4	Günde 5-20 kez
3	Haftada birkaç kez	2	Ayda birkaç kez
1	Yılda birkaç kez	1 ve 2 puanlı problemlere sistem kurulmaz, bunlar elle çözülür.	

Maliyet (her yaşandığında kaybedilen)

5	Aylık toplamı 100.000 TL üzeri	4	50.000 - 100.000 TL
3	15.000 - 50.000 TL	2	5.000 - 15.000 TL
1	5.000 TL altı	Aylık kayıp, sizin aylık ücretinizin en az 4 katı olmalı. Değilse fiyatınızı savunamazsınız.	

Aciliyet

5	Talep dakikalar içinde rakibe gidiyor	4	Aynı gün içinde kayboluyor
3	Birkaç gün içinde soğuyor	2	Haftalar sonra hala geçerli
1	Ne zaman yapılsa olur	Referans: talebe ilk 1 saat içinde dönen firmalar, sonra dönenlere göre yaklaşık 7 kat daha fazla nitelikli görüşme çıkıyor (Harvard Business Review, 2011).	

Erişim

5	Aynı çözüm 100'den fazla işletmeye tekrar satılabilir	4	30-100 işletme
3	10-30 işletme	2	3-10 işletme
1	Tek işletmeye özel	Erişim puanı düşük olan iş kötü değildir, ama büyüzmez. Fiyatınızı tek seferlik proje gibi kurun.	

Toplam puanın anlamı

Toplam (4-20)	Karar	Gerekçe
17-20	Hemen kur	Hem acıtıyor hem tekrar satılıyor. İlk işiniz bu olsun.
13-16	Kur, ama tek müşteride kanıtla	Para eder. Önce bir yerde sonucu ölçün, sonra çoğaltın.
9-12	Beklet	Şimdilik listede kalsın. Daha yüksek puanlı problem varken buna girmeyin.
8 ve altı	Listeden çıkar	Emek verilir, karşılığı çıkmaz.

Kayıp hesabı

Puan size hangi problemi seçeceğinizi söyler, kayıp hesabı ise ne kadar ücret isteyeceğinizi. Üç formülden problemin tipine uyanı kullanın.

K1 - Kaçan talep

Aylık kayıp = (Aylık gelen talep × cevapsız oranı) × dönüşüm oranı × ortalama işlem tutarı

Örnek: Bir diş kliniğine ayda 220 talep geliyor. Mesai dışı ve yoğun saatlerde yüzde 30'una dönülemiyor. Dönülebilseydi yüzde 20'si tedaviye başlardı. Ortalama ilk tedavi bedeli 8.000 TL.

$220 \times 0,30 = 66$ kaçan talep. $66 \times 0,20 = 13,2$ hasta. $13,2 \times 8.000 =$ **105.600 TL aylık kayıp.**

K2 - Tekrarlayan iş

Aylık kayıp = (Haftalık tekrar × işlem başına dakika × 4,3) ÷ 60 × saatlik personel maliyeti

Örnek: Resepsiyon haftada 140 kez aynı fiyat sorusunu yanıtlıyor, her biri 3 dakika. Personelin işverene saatlik maliyeti 180 TL.

$140 \times 3 \times 4,3 = 1.806$ dakika. $1.806 \div 60 = 30,1$ saat. $30,1 \times 180 =$ **5.418 TL aylık maliyet.** Bu rakam tek başına küçüktür; asıl değeri, o 30 saatin satışa ayrılabilmesidir. Görüşmede ikisini birlikte söyleyin.

K3 - Boş kapasite

Aylık kayıp = (Aylık randevu × gelmeme veya iptal oranı) × ortalama işlem tutarı × doldurulamayan pay

Örnek: Bir güzellik salonunda ayda 260 randevu var, yüzde 12'si iptal ediliyor veya gelinmiyor. Ortalama işlem 2.400 TL. İptal edilen saatin yüzde 70'i doldurulamıyor.

$260 \times 0,12 = 31,2$ boş saat. $31,2 \times 2.400 \times 0,70 =$ **52.416 TL aylık kayıp.**

Sayıyı nereden alacaksınız

İşletme sahibi çoğu zaman rakamı bilmez. Bilmiyorsa tahmin ettirmeyin, birlikte bakın. Aşağıdaki yerlerden beş dakikada çıkar.

Gereken sayı	Nereden alınır
Aylık gelen talep	WhatsApp Business hesap istatistikleri, telefon çağrı kaydı, Instagram profil erişim raporu, ilan sitesi panel raporu
Cevapsız oranı	Telefonun cevapsız çağrı listesi (son 7 gün) ve mesaj kutusundaki okunmamış sayısı, 4,3 ile çarpın
Ortalama işlem tutarı	Kasa raporu veya son 20 satışın ortalaması. Uç değerleri atın.
Gelmeme veya iptal oranı	Randevu defteri ile gerçekleşen işlem listesinin farkı
Dönüşüm oranı	Görüşülen talep sayısı ile kapanan iş sayısının oranı. Bilinmiyorsa sektör tabanı kullanın ve varsayım olduğunu söyleyin.
Personel saat maliyeti	Aylık brüt maliyet ÷ 195 saat

Hesabı savunma kuralı

Her varsayımın yanına kaynağını yazın: "işletmenin kendi kaydı", "sektör ortalaması", "birlikte tahmin". Görüşmede en çok "bu rakamı nereden buldunuz" sorusu gelir. Üç kalemin üçünde de kaynağı söyleyebiliyorsanız tartışma biter. Rakamı yuvarlarken her zaman aşağı yuvarlayın; küçük ve savunulabilir bir kayıp, büyük ve şüpheli bir kayıptan daha çok iş kapatır.

Fiyatın çıkarılması

Kalem	Formül	Örnek (105.600 TL aylık kayıp)
Aylık hizmet bedeli	Aylık kayıp $\times$ 0,15 ile 0,25	15.840 - 26.400 TL
Kurulum bedeli	Aylık bedelin 1-2 katı	20.000 - 50.000 TL
Sonuç bazlı seçenek	Kurtarılan işlem başına pay	Kurtarılan hasta başına 800 TL
Alt sınır	Aylık kayıp $\times$ 0,10	Bu bedelin altına inmeyin, iş sizi zarara sokar

Pazarın sonuç bazlı referansı: Intercom'un yapay zeka destek ajanı çözölen vaka başına 0,99 dolar alıyor, çözemediği vakadan ücret almıyor; 12.000'den fazla şirkette ortalama çözüm oranı yüzde 76. - Fin.ai resmi fiyatlandırma sayfası, 2026.

Rakam bulunamadığında üç alternatif yol

Formüller elinizde sayı olduğunu varsayar. Sayı yoksa üç yol var, üçü de kabul edilebilir. Hangisini kullandığınızı hesabın altına yazmanız yeterli.

Yol	Nasıl yapılır	Ne zaman tercih edilir
1. Sayım	24 saat boyunca gerçek sayım yapın: gelen mesaj, cevapsız çağrı, gelmeyen randevu	En güvenilir yol. Bir gün bekleyebiliyorsanız bunu seçin
2. Geri okuma	Son 7 günün kayıtlarına geriye dönük bakın, 4,3 ile çarpıp aya çevirin	Kayıt tutuluyorsa en hızlı yol
3. Aralık	İşletme sahibine üç aralık verin, birini seçtirin: "günde 5-10 mu, 10-25 mi, 25 üstü mü"	Kayıt yoksa ve zaman yoksa. Seçilen aralığın alt ucunu kullanın

Üçüncü yolda daima alt ucu alın. Küçük ve savunulabilir bir rakam, büyük ve tartışmalı bir rakamdan daha çok iş kapatır.

Doldurulmuş örnek

Aday problem	Sıklık	Maliyet	Aciliyet	Erişim	Toplam	Aylık kayıp ve karar
Cevapsız WhatsApp randevu talebi	5	5	5	5	20	105.600 TL. Hemen kur.
Yarım kalan tedavi planı takibi	3	5	3	4	15	97.500 TL beklemede. Kur, tek müşteride kanıtlı.
Haftalık elle rapor hazırlama	2	2	2	4	10	5.400 TL. Beklet.
Sosyal medya içerik takvimi	3	2	2	4	11	Ölçülemiyor. Beklet.

Dikkat: son iki satır kötü iş değildir, sadece ilk iş değildir. Sıra en yüksek puanlıdan başlar.

Bu şablonu esnetmek

Değiştirebilirsiniz	Nasıl	Dikkat
Parametre sayısı	Kendi işinize göre beşinci parametre ekleyin (mevzuat riski, rekabet yoğunluğu)	Toplam puan aralığı değişir, eşikleri de güncelleyin
Maliyet aralıkları	Kendi şehrinizin ve sektörünüzün büyüklüğüne göre yeniden kurun	Bir kez kurun, sonra bütün problemlerde aynı aralığı kullanın
Fiyat yüzdesi	Yüzde 15-25 bandını kendi maliyet yapınıza göre değiştirin	Alt sınırın altına inmeyin
Puan eşikleri	17-20 yerine 15-20 diyebilirsiniz	Eşiği düşürmek, zayıf problemleri listeye sokar

Boş şablon

Aday problem	Sıklık	Maliyet	Aciliyet	Erişim	Toplam	Aylık kayıp (formül ve sonuç)

Seçilen problem	
Kullanılan formül	K1 / K2 / K3
Kullanılan iki sayı ve kaynağı	
Aylık kayıp	
Teklif edilecek aylık bedel	
Kurulum bedeli	
Bu rakamı savunma cümlesi	