# Gizli *Müşteri*

KATALOĞU

HİZMET KATALOĞU · 2026 · PERAKENDEDEN KAMUYA TÜM SEKTÖRLER




*Kapak: İstiklal Caddesi, İstanbul · Antimuonium · Wikimedia Commons (CC BY-SA 4.0)*

KAPAK DOSYASI

## Müşterinizin gözünden *hizmetinizin gerçeği*

*Her sektörde, Türkiye'nin her yerinde gizli müşteri denetimi*

Tükav Gaziler Eğitim Kültür Hizmetleri Ltd. Şti. · TürkAta Haber Ajansı saha ağı · gizlimusteri.org

SAHA AĞI

### Türkiye geneli saha ağı

7 bölge, 81 il · TürkAta Haber Ajansı

HİZMETLER

### Dokuz denetim türü

Fiziksel ziyaretten dijital kanala

RAPORLAMA

### Anlık takip

GPS doğrulamalı, fotoğraflı ve videolu

BU KATALOGDA

# İçindekiler


| | | | |
|---|---|---|---|
| — | **Sunuş** | *Gizli müşteri nedir?* | 3 |
| ◆ | Neden gerekli? | *Rapor ile saha arasındaki fark* | 4 |
| I | **Hizmetlerimiz** | *Bölüm girişi* | 5 |
| ◆ | Dokuz denetim türü | *Fiziksel ziyaretten yabancı dile* | 6 |
| ◆ | Kanal kanal kapsam | *Mağaza, telefon, WhatsApp, e-ticaret* | 7 |
| II | **Sektörler** | *Bölüm girişi* | 8 |
| ◆ | Hizmet verdiğimiz alanlar | *Perakendeden kültür alanlarına* | 9–10 |
| ◆ | Saha ağı | *TürkAta Haber Ajansı* | 11 |
| ◆ | Kurum profili | *Tükav ve TürkAta Vakfı* | 12 |
| ◆ | Süreç | *İstediğiniz zaman, istediğiniz kadar* | 13 |
| ◆ | Ziyaret planlaması | *Sıklık, dönüşüm, dil ve mobil ekip* | 14 |
| ◆ | Önerilerimiz | *Profiller ve örnek senaryolar* | 15–16 |
| ◆ | Raporlama ve yazılım | *Panel, mobil uygulama, GPS, kanıt* | 17–18 |
| ◆ | Neden biz · Referanslar | | 19 |
| ◆ | Temsilcimiz olun · İletişim | | 20–21 |





*Kapalıçarşı, İstanbul · Nan Palmero · Wikimedia Commons (CC BY 2.0)*

SUNUŞ · GİZLİ MÜŞTERİ NEDİR?

# Gizli müşteri, *işletmenin aynası*

Gizli müşteri, eğitimli bir değerlendiricinin sıradan bir müşteri gibi işletmenizi ziyaret etmesi, araması ya da dijital kanallarınızdan alışveriş yapmasıdır. Değerlendirici önceden yazılmış bir senaryoyu uygular; karşılama, ürün ve hizmet bilgisi, satış süreci, fiyat, fiş, temizlik ve şikâyet yönetimini gözlemler ve kanıtla raporlar.

Personel değerlendirildiğini bilmez. Bu yüzden ölçülen, sahadaki gerçek hizmettir.

Tükav Gaziler Eğitim Kültür Hizmetleri Ltd. Şti., TürkAta Haber Ajansı'nın 81 ile yayılan saha ağıyla her sektörde gizli müşteri denetimi yapar.

Mağazadan bankaya, otelden hastaneye, çağrı merkezinden e-ticarete kadar istediğiniz noktayı, istediğiniz zaman ve istediğiniz kadar denetleriz.

Bulgular anlık olarak; GPS doğrulamalı, fotoğraflı, videolu ve rapor halinde size ulaşır.

**Tükav · TürkAta Haber Ajansı**




*Restoran, İstanbul · Aleksandr Zykov · Wikimedia Commons (CC BY-SA 2.0)*

NEDEN GEREKLİ?

# Raporda görünen, *sahada yaşanan mı?*



*Temsili görsel: market kasası · Wolfmann · CC BY-SA 4.0*

> ***Personel değerlendirildiğini bilmediğinde, gördüğünüz şey gerçek hizmettir.***

## 01 Standart sahada mı?

Marka ve hizmet standartlarının her şubede, her vardiyada ve her personelde uygulanıp uygulanmadığını görürsünüz.

## 02 Sessiz kaybı görün

Şikâyet etmeden ayrılan müşterinin yaşadığı deneyimi, onun gözünden ölçersiniz.

## 03 Eğitimi hedefleyin

Tekrarlayan hatalardan personel, şube ve bölge bazlı eğitim öncelikleri çıkar.

## 04 Usulsüzlüğü önleyin

Fiş vermeme, hatalı fiyat, kampanyayı uygulamama gibi ihlaller kanıtla tespit edilir.

## 05 Rakibinizi tanıyın

Aynı senaryoyu rakipte uygulayarak hizmet, fiyat ve deneyimi kıyaslarsınız.

## 06 Başarıyı ödüllendirin

Objektif skorlar, prim, takdir ve performans sistemine sağlam bir dayanak olur.

# I Hizmet*lerimiz*

Fiziksel ziyaretten dijital kanala, dokuz denetim türü

*Kapalıçarşı, İstanbul · René Cortin · Wikimedia Commons (CC BY-SA 4.0)*

HİZMETLERİMİZ

# Dokuz *denetim türü*

### 01 Fiziksel ziyaret

Mağaza, şube ve tesislere müşteri olarak gidilir; karşılamadan ödemeye tüm süreç değerlendirilir.

### 02 Gizli çağrı

Çağrı merkezi ve şube telefonları aranır; ulaşılabilirlik, bekleme, bilgi ve nezaket ölçülür.

### 03 Dijital kanal testi

WhatsApp, web sitesi, canlı destek, sosyal medya ve e-ticaret siparişleri uçtan uca test edilir.

### 04 Personel performansı

Güler yüz, bilgi düzeyi, satış becerisi, kıyafet ve prosedüre uyum personel bazında puanlanır.

### 05 Rakip analizi

Aynı senaryo rakip işletmelerde uygulanır; hizmet, fiyat ve deneyim kıyaslanır.

### 06 Fiyat ve kampanya

Raf etiketi, kasa fiyatı ve ilan edilen kampanyaların doğru uygulanıp uygulanmadığı kontrol edilir.

### 07 Fiş ve kasa

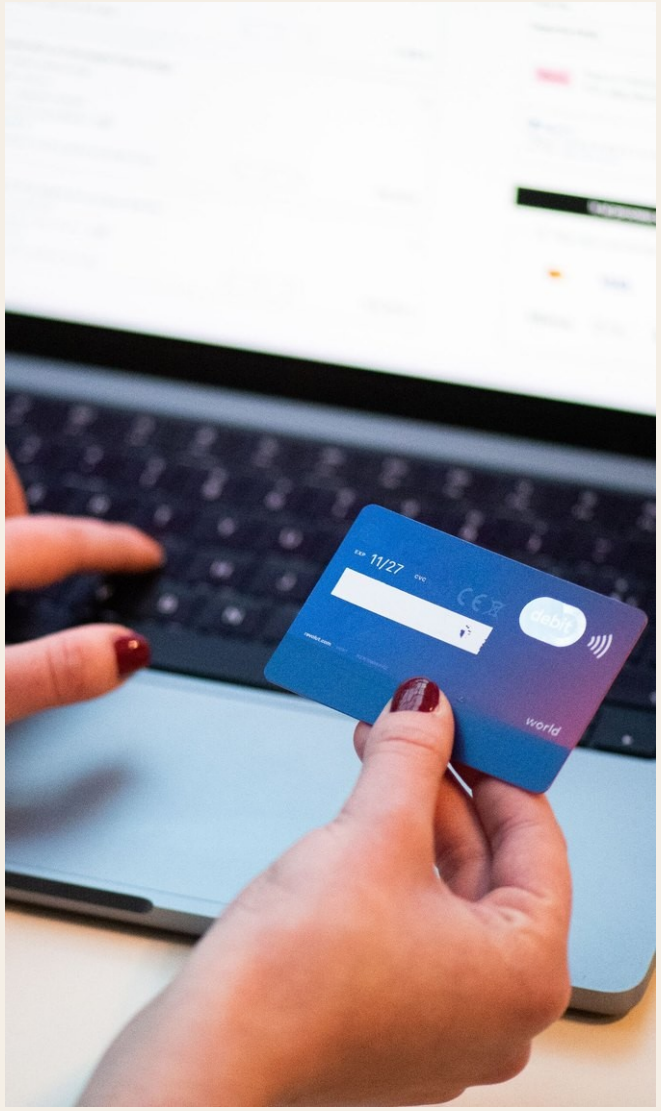
Fiş veya fatura verilmesi, doğru tahsilat, para üstü ve ödeme seçenekleri denetlenir.

### 08 Erişilebilirlik

Engelli, yaşlı ve çocuklu müşteri için fiziksel erişim ve personelin destek tutumu ölçülür.

### 09 Yabancı dil testi

Yabancı müşteri senaryosuyla İngilizce ve diğer dillerde hizmet düzeyi değerlendirilir.




*Temsili görsel: çevrim içi alışveriş · Bogdan Hoyaux / European Commission · CC BY 4.0*

KANAL KANAL KAPSAM

# Mağazadan WhatsApp'a, *her temas noktası*

| KANAL | GİZLİ MÜŞTERİ NE YAPAR? | NEYİ ÖLÇERİZ? |
|---|---|---|
| **Mağaza ve şube** | Ürün sorar, dener, satın alır; iade veya değişim ister | Karşılama, bilgi, satış tekniği, kasa, fiş, temizlik |
| **Telefon ve çağrı merkezi** | Bilgi ister, şikâyet iletir, randevu veya sipariş verir | Bağlanma süresi, yönlendirme, çözüm, nezaket |
| **WhatsApp ve canlı destek** | Mesajla soru sorar, teklif veya sipariş ister | Yanıt süresi, doğruluk, dil ve üslup, takip |
| **E-ticaret ve mobil uygulama** | Sipariş verir, teslim alır, iade süreci başlatır | Sipariş akışı, teslimat, paketleme, iade ve geri ödeme |
| **Fiyat ve kampanya** | Etiketli ve kampanyalı ürünleri satın alır | Etiket ile kasa fiyatı uyumu, kampanya koşullarına uyum |
| **Rakip işletme** | Aynı senaryoyu rakip işletmede uygular | Hizmet, fiyat ve deneyim farkları |

*Kriterler, ağırlıklar ve senaryolar her kurum için keşif aşamasında birlikte belirlenir.*

# II Sektör*ler*

Perakendeden kamuya, hizmet veren her noktada

*Kızılay, Ankara · Pivox · Wikimedia Commons (CC BY-SA 4.0)*

SEKTÖRLER · I

# Her sektörde *aynı titizlik*



*Akasya Acıbadem · CC BY-SA 4.0*

## Perakende ve zincir mağazalar

NEYİ DENETLERİZ

Karşılama, ürün bilgisi, raf düzeni, etiket–kasa fiyat uyumu, kampanya, kasa ve fiş, iade ve değişim.



*Kutlusafa · CC BY 4.0*

## Restoran, kafe ve paket servis

NEYİ DENETLERİZ

Karşılama, sipariş ve servis süresi, ürün ve sunum, hijyen, hesap ve fiş; paket serviste teslimat.



*Basile Morin · CC BY-SA 4.0*

## Otel ve turizm

NEYİ DENETLERİZ

Rezervasyon, giriş ve çıkış işlemleri, oda temizliği, resepsiyon, restoran ve yabancı dil desteği.




*FaceMePLS · CC BY 2.0*

## Banka ve finans

NEYİ DENETLERİZ

Şube karşılama, sıra ve bekleme, ürün anlatımında şeffaflık, mahremiyet, çağrı merkezi ve mobil kanal.

SEKTÖRLER · II

# Hizmet veren *her nokta*



*Mr Ignavy · CC BY-SA 2.0*

## Sağlık kuruluşları

NEYİ DENETLERİZ

Randevu, kayıt ve danışma, bekleme, hasta iletişimi, temizlik ve yönlendirme.



*M J Roscoe · CC BY-SA 2.0*

## Otomotiv bayileri

NEYİ DENETLERİZ

Showroom karşılama, araç ve finansman bilgisi, test sürüşü, servis randevusu ve teslim.



*Petiatil · kamu malı*

## E-ticaret ve çağrı merkezleri

NEYİ DENETLERİZ

Sipariş, teslimat, iade; canlı destek, WhatsApp ve çağrı merkezi yanıt kalitesi.



*Dosseman · CC BY-SA 4.0*

## Kamu hizmet noktaları

NEYİ DENETLERİZ

Danışma, sıra düzeni, bilgilendirme, erişilebilirlik ve personel tutumu.



*Wikimedia Commons · CC BY 2.0*

## Müze ve kültür alanları

NEYİ DENETLERİZ

Gişe, giriş kontrol, bilgilendirme, mağaza ve kafe, yabancı dil, erişilebilirlik.

*Ayrıca: akaryakıt istasyonları, eczaneler, eğitim kurumları, kargo şubeleri, spor salonları ve franchise ağları.*

SAHA AĞI · TÜRKATA HABER AJANSI

# Türkiye geneline *yayılan saha ağı*

TürkAta Haber Ajansı, Türk Kültürünü Araştırma ve Tanıtma Vakfı'nın haber ajansıdır. Ankara merkezli ajans 1998'den bu yana yayındadır; yayın ağı Türkiye'nin 7 bölgesinde 81 ili kapsar.

Bu ağdaki temsilcilerimiz gizli müşteri olarak görev alır: büyükşehir merkezlerinden ilçelere kadar, denetlemek istediğiniz noktada.



*Türkiye, uydu görüntüsü · NASA GSFC / MODIS · Wikimedia Commons (kamu malı)*

| Yerel | 7 | 81 | 120 | 1998 |
|---|---|---|---|---|
| saha ağı | bölge | il | haber sitesi | 'den bu yana |

***İstediğiniz zaman, istediğiniz kadar denetim.***

KURUM PROFİLİ

# Tükav ve *TürkAta Vakfı*

**Tükav Gaziler Eğitim Kültür Hizmetleri Ltd. Şti.**, Türk Kültürünü Araştırma ve Tanıtma Vakfı'nın (TürkAta Vakfı) şirketidir. TürkAta Haber Ajansı, TürkAta Vakfı markası altında şirketimiz tarafından yayımlanır.

TürkAta Vakfı, "Tarihe vefa, kültüre emanet" anlayışıyla 1998'den beri Türk kültürünü, tarihini ve mirasını araştırır ve tanıtır.

Gizli müşteri programlarında saha ağını TürkAta Haber Ajansı temsilcileri oluşturur; raporlama, kurumlara özel geliştirdiğimiz yazılımla yapılır.

> ***Bir vakıf şirketinin tarafsız gözüyle, sahadaki hizmet kalitesi.***

| | |
|---|---|
| ŞİRKET UNVANI | Tükav Gaziler Eğitim Kültür Hizmetleri Ltd. Şti. |
| BAĞLI OLDUĞU VAKIF | Türk Kültürünü Araştırma ve Tanıtma Vakfı (TürkAta Vakfı) |
| HABER AJANSI | TürkAta Haber Ajansı · Ankara merkezli, 1998'den bu yana |
| ŞİRKET ADRESİ | Meşrutiyet Mah. Karanfil Sok. 4/91 Çankaya / Ankara |
| VAKIF ADRESİ | Sağlık Mah. Aksu Cad. 13/5 Çankaya / Ankara |
| TELEFON | GSM / WhatsApp: 0532 229 18 92<br>Sabit: 0312 401 05 37 |
| E-POSTA | bilgi@tukav.org |
| WEB | gizlimusteri.org · tukav.org · turkatav.org |

SÜREÇ

# İstediğiniz zaman, *istediğiniz kadar*

**01 · Keşif**
Hedefler, nokta listesi, kanallar ve kriter seti sizinle birlikte belirlenir.

**02 · Senaryo**
Müşteri profillerine ve kanallara göre gizli müşteri senaryoları yazılır.

**03 · Saha planı**
TürkAta Haber Ajansı temsilci ağından noktaya yakın gizli müşteriler atanır; ziyaret takvimi çıkarılır.

**04 · Ziyaret ve kanıt**
Ziyaret, çağrı veya dijital test yapılır; GPS, zaman damgası, fotoğraf ve videoyla kayıt alınır.

**05 · Anlık rapor**
Bulgular ziyaretin hemen ardından sisteme girilir; kritik ihlallerde anlık bildirim gider.

**06 · Aksiyon ve tekrar**
Aksiyon önerisi ve eğitim planı hazırlanır; tekrar ziyaretle iyileşme takip edilir.




*Ankara · bynyalcin · Wikimedia Commons (CC BY 3.0)*

SIKLIK VE KAPSAM

***Tamamen sizin tercihiniz: tek noktada tek ziyaret, tüm Türkiye'de dönemsel tarama ya da belirli bir şikâyete yönelik anlık denetim.***

ZİYARET PLANLAMASI

# Ziyaret planlaması ve *hizmet paketleri*

STANDART TAKİP

## Ayda 1 ziyaret

Mekân başına aylık ziyaret; yılda 12 raporla eğilim takibi.

YOĞUN / SORUNLU MEKÂN

## Ayda 2 ziyaret

Biri hafta içi, biri hafta sonu ya da yoğun saatte.

DÖNEMSEL

## 3 ayda 1 ziyaret

Yılda 4 dönemlik karşılaştırma.

KONTROL ZİYARETİ

## 2–4 hafta içinde

Düşük puan alan mekâna, düzeltme sonrası tekrar ziyaret.

### 01 Dönüşümlü denetçi

Aynı mekâna her seferinde farklı denetçi gider; en az 2–3 kişi dönüşümlü çalışır. Tanınma riski önlenir.

### 02 Yabancı dil denetimi

Ankara ve İstanbul merkezli seyyar dil ekibi turizm bölgelerini (Antalya, İzmir, Muğla, Nevşehir vb.) dönemsel rotalarla gezer; bazı dil testleri telefon ve WhatsApp ile uzaktan yapılır.

### 03 Mobil (seyyar) ekip

Yerel denetçi bulunmayan ya da özel uzmanlık gereken noktalara başka ilden ekip gönderilir.

*Ziyaret sıklığı ve paket içeriği her kurum için ihtiyaca göre birlikte belirlenir.*

ÖNERİLERİMİZ · I

# Gizli müşteri olarak *neler yaparız?*

## Farklı müşteri profilleri

*Her noktayı gerçek müşteri çeşitliliğiyle test ederiz:*

01 **Genç ve dijital müşteri**

02 **Aile ve çocuklu müşteri**

03 **Yaşlı müşteri**

04 **Engelli müşteri**

05 **Yabancı müşteri**

06 **Kurumsal ve toplu alım**

## Satın alma ve sorun senaryoları

Ürün veya hizmet satın alırız. İade, değişim, hatalı ücret, stokta olmayan ürün, geç teslimat ve şikâyet gibi sorunlu senaryolarla personelin çözüm becerisini ve kurallara uyumunu ölçeriz.

## Zamanlama

Yoğun saatler, hafta sonları, bayram ve kampanya dönemleri; açılış ve kapanış saatleri. Baskı altındaki performansı ve vardiya farklarını görürüz.

> ***Aynı nokta, farklı müşteri, farklı saat: hizmetin gerçek resmi.***




*Akaryakıt istasyonu · Bernard Gagnon · CC BY-SA 3.0*

## Kanıtla doğrulama

Her ziyaret GPS konumu ve zaman damgasıyla doğrulanır; bulgular fotoğraf ve videoyla desteklenir.

ÖNERİLERİMİZ · II

# Sektörlere göre *örnek senaryolar*

### 01 Zincir mağaza

Kampanyalı ürünü alır; kasa fiyatını, kampanya uygulamasını ve fişi kontrol eder.

### 02 Restoran ve kafe

Yoğun saatte gelir; karşılama, sipariş, servis ve hesap sürelerini ölçer.

### 03 Paket servis

Uygulamadan sipariş verir; teslimat süresi, ürünün sıcaklığı ve ambalajı.

### 04 Otel

Telefonla rezervasyon yapar; geç giriş, oda değişikliği ve yabancı dil talebi.

### 05 Banka ve finans

Hesap veya kredi ürünü sorar; anlatımın açık, doğru ve şeffaf olup olmadığı.

### 06 Sağlık

Randevu alır; kayıt, danışma, bekleme ve yönlendirme deneyimini izler.

### 07 Otomotiv bayisi

Showroomda araç sorar; test sürüşü teklifi ve teklif sonrası takip.

### 08 E-ticaret

Sipariş verir, iade başlatır; teslimat ve geri ödeme sürecini izler.

### 09 Çağrı merkezi ve WhatsApp

Şikâyet iletir; bağlanma, çözüm ve geri dönüş kalitesini ölçer.

### 10 Kamu hizmet noktası

Bilgi veya belge talep eder; sıra, danışma ve yönlendirme.

### 11 Müze ve kültür alanı

Bilet alır; bilgilendirme, yabancı dil ve erişilebilirlik desteği ister.

### 12 Rakip kıyası

Aynı senaryoyu rakipte tekrarlar; farklar yan yana raporlanır.

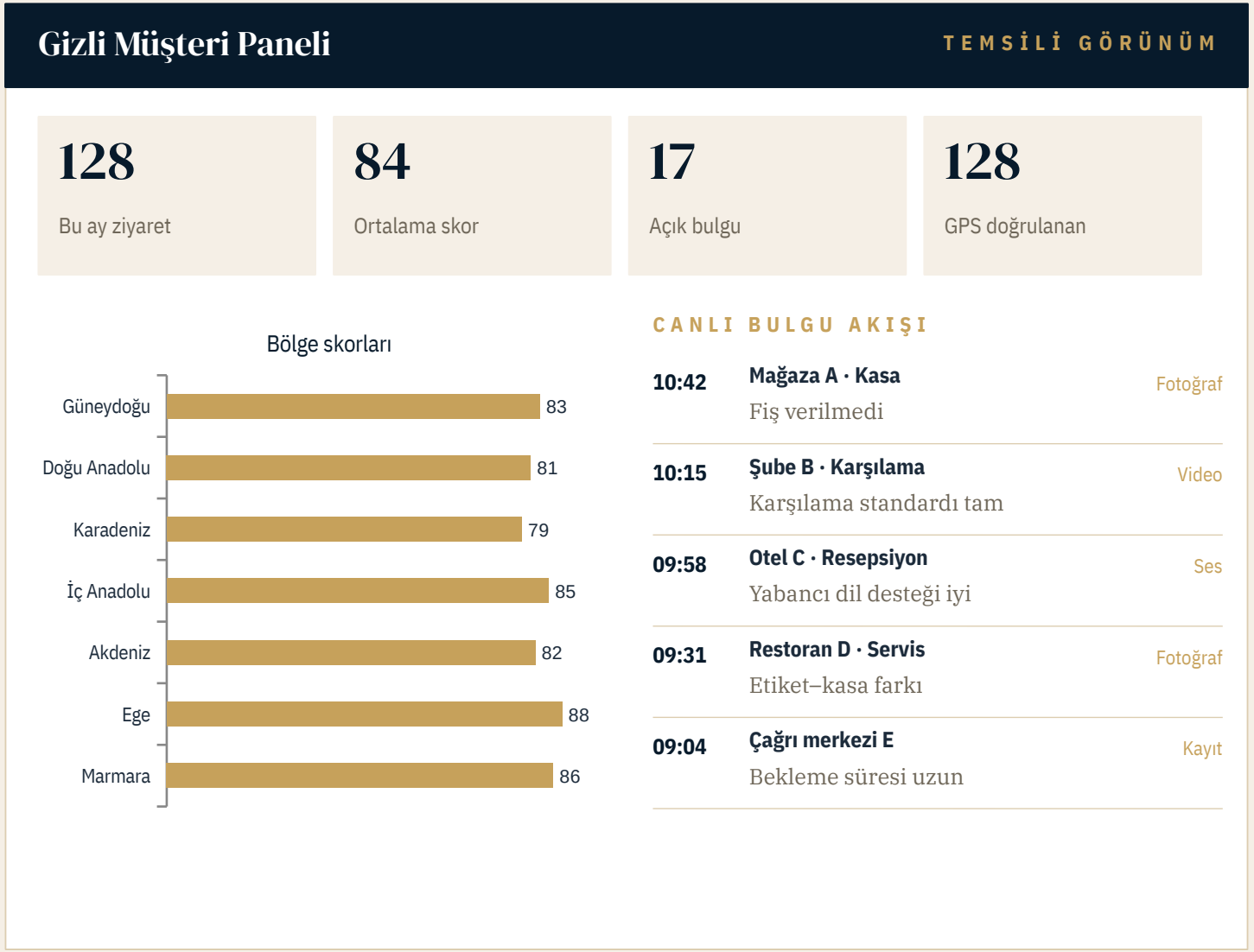
*Senaryolar örnektir; her kurum için hedeflere, KVKK'ya ve nokta kurallarına uygun olarak birlikte yazılır.*

RAPORLAMA VE ÖZEL YAZILIM

# Anlık raporlama, *canlı takip*

Kurumunuza özel yazılımla, sahadan girilen her bulgu fotoğraf ve videosuyla birlikte anında panele düşer.

- **Yönetim paneli (admin)**
  *Tüm noktalar, kullanıcılar, senaryolar ve raporlar*
- **Bölge yöneticisi paneli**
  *Kendi bölgesinin skorları, bulguları ve aksiyonları*
- **Gizli müşteri mobil uygulaması**
  *Görev, dijital form, fotoğraf, video, GPS*
- **Canlı panel ve raporlar**
  *Anlık bildirim; Excel ve PDF rapor çıktısı*




*Temsili görünümdür; nokta adları ve değerler örnektir.*



*Temsili görsel · Dennis Cortés cortes · CC0*




TEMSİLİ GÖRÜNÜM

GİZLİ MÜŞTERİ MOBİL UYGULAMASI

# Sahadan, *kanıtla*

**01 GPS doğrulama**

Ziyaretin konumu ve saati otomatik kaydedilir; görevin doğru noktada yapıldığı doğrulanır.

**02 Fotoğraf ve video**

Kanıtlar zaman damgası ve konumla rapora eklenir.

**03 Dijital form**

Kriter listesi senaryoya göre adım adım doldurulur.

**04 Anlık gönderim**

Rapor ziyaretin ardından panele düşer; kritik bulguda bildirim gider.

*Kayıt yöntemleri KVKK'ya ve nokta kurallarına uygun olarak belirlenir.*

NEDEN BİZ

# Ağ, teknoloji ve *güven*

## Ülke geneli erişim

TürkAta Haber Ajansı temsilci ağı; 7 bölge ve 81 il.

## Esneklik

İstediğiniz zaman, istediğiniz kadar denetim; tek ziyaretten ülke geneli taramaya.

## Özel yazılım

Kurumunuza özel panel, mobil uygulama ve anlık raporlama.

## Tarafsızlık

Bağımsız değerlendirme; kriterler önceden ve yazılı olarak belirlenir.

## Gizlilik

Gizli müşteri kimlikleri ve toplanan veriler KVKK'ya uygun korunur.

## Kanıt

GPS, zaman damgası, fotoğraf ve videoyla doğrulanmış bulgular.

REFERANSLAR

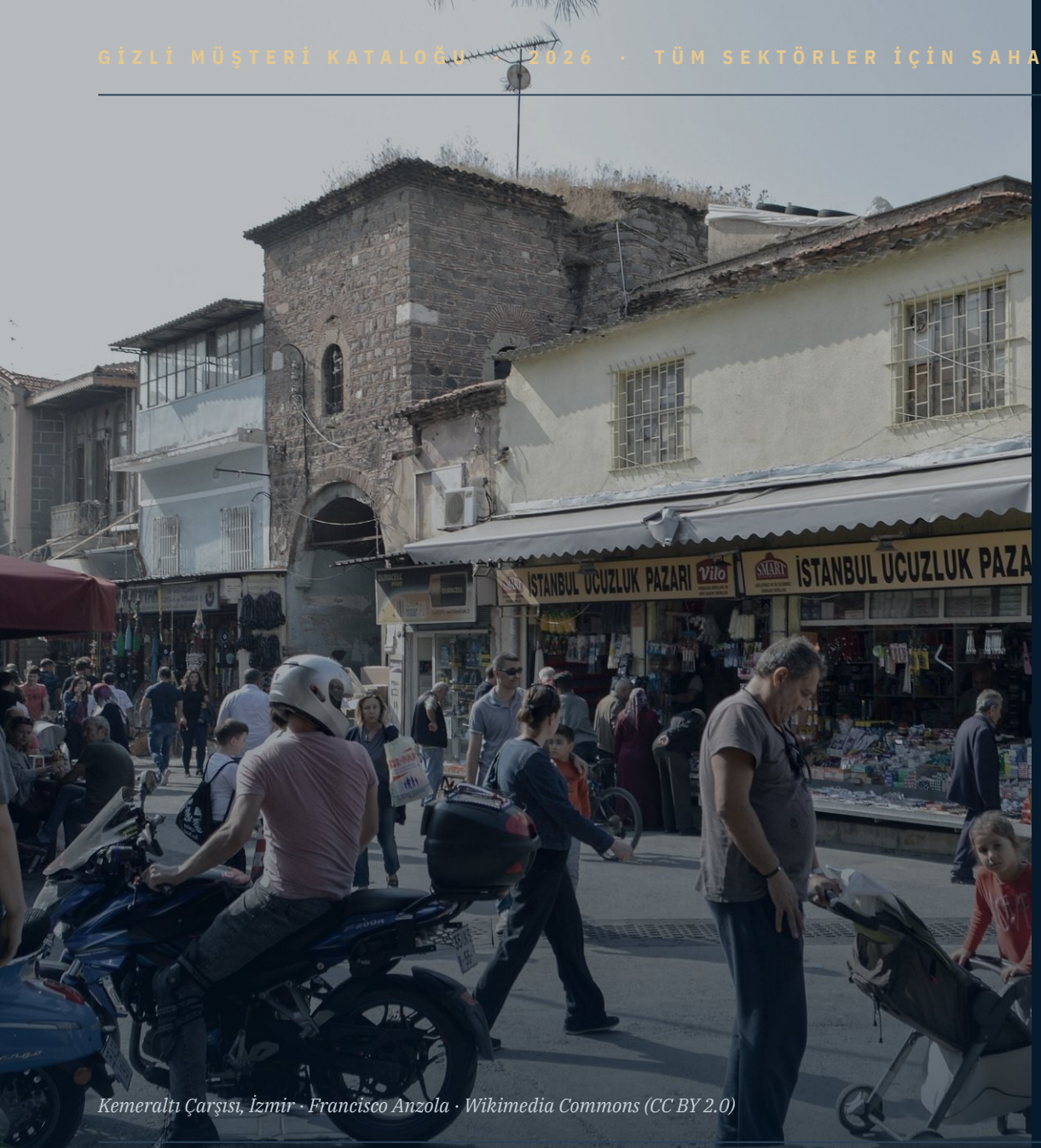
## Hizmet verdiğimiz *kurumlar*

01 **Getir Perakende Lojistik A.Ş.**

02 **Yemeksepeti**

03 **Migros Yemek**

04 **Mypayz Ödeme Kuruluşu A.Ş.**




*Kemeraltı Çarşısı, İzmir · Francisco Anzola · Wikimedia Commons (CC BY 2.0)*

TEMSİLCİ VE ACENTA AĞI

# Gizli müşteri *ekibimize katılın*

TürkAta Haber Ajansı'nın saha ağını büyütüyoruz. Bulunduğunuz il ve ilçede gizli müşteri temsilcisi ya da bölge acentamız olabilirsiniz.

**01** **Gizli müşteri temsilcisi**

Görev bazlı çalışma: size yakın noktalarda ziyaret, gizli çağrı ve dijital testler; mobil uygulamayla görev alıp raporlama.

**02** **Bölge acentası**

İl veya bölge düzeyinde temsilci ekibinin koordinasyonu ve kurumsal müşterilere yerel destek.

**03** **Başvuru**

bilgi@tukav.org · WhatsApp 0532 229 18 92 · gizlimusteri.org

# Gizli *Müşteri*

K A T A L O Ğ U

İ L E T İ Ş İ M

## Birlikte *kurgulayalım*

Kurumunuza özel gizli müşteri programını birlikte kurgulamak için bize ulaşın; hedeflerinizi, noktalarınızı ve kanallarınızı ilk görüşmede birlikte belirleyelim.

| | |
|---|---|
| GSM / WHATSAPP | 0532 229 18 92 |
| SABİT TELEFON | 0312 401 05 37 |
| E-POSTA | bilgi@tukav.org |
| WEB | gizlimusteri.org · tukav.org · turkatav.org |
| ŞİRKET ADRESİ | Meşrutiyet Mah. Karanfil Sok. 4/91 Çankaya / Ankara |
| VAKIF ADRESİ | Sağlık Mah. Aksu Cad. 13/5 Çankaya / Ankara |

**Tükav Gaziler Eğitim Kültür Hizmetleri Ltd. Şti.**

*Türk Kültürünü Araştırma ve Tanıtma Vakfı (TürkAta Vakfı) şirketidir.*




*gizlimusteri.org*

*İstiklal Caddesi, İstanbul · Antimuonium · Wikimedia Commons (CC BY-SA 4.0)*