Anketler

Ne işe yarar?

Anketler ekranı, misafirlerinize gösterdiğiniz memnuniyet ve geri bildirim anketlerini listeler ve sonuçlarını gösterir. Anket, Wi-Fi giriş ekranında açılabilir ya da misafire SMS / WhatsApp ile bağlantı olarak gidebilir. Memnun misafirleri Google gibi yorum sitelerine yönlendirebilir. Ürün puanlama soruları dijital menünüzde yıldız rozeti olarak da görünür.

Yeni bir anket kuracaksanız Anket oluşturma sayfasına geçin. Bu sayfa, listeyi ve bir anketin sonuçlarını okumayı, dışa aktarmayı anlatır.

Ne zaman kullanılır?

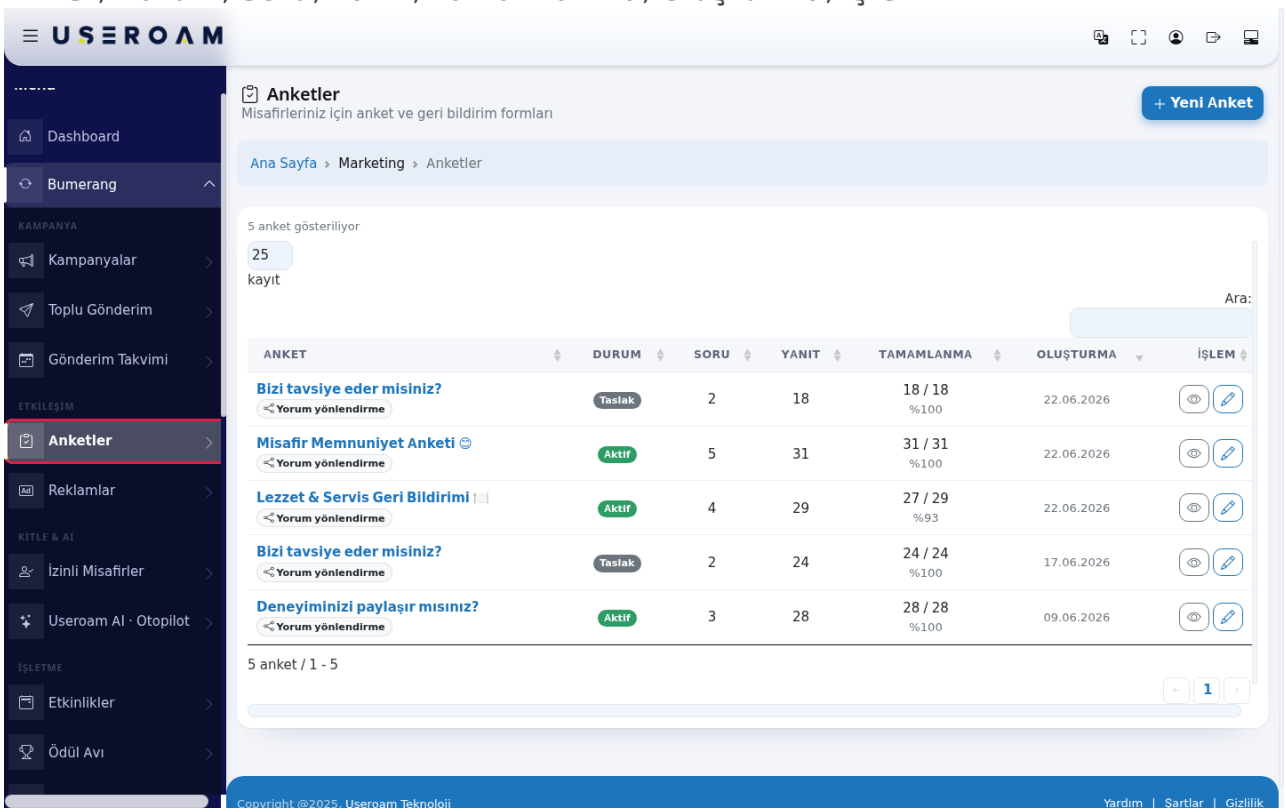
- Misafir memnuniyetinizi (NPS, yıldız puanı) takip etmek istediğinizde.
- Misafirlerin yazdığı yorumları okumak istediğinizde.
- Anket sonuçlarını Excel, CSV ya da PDF olarak almanız gerektiğinde.

Başlamadan önce

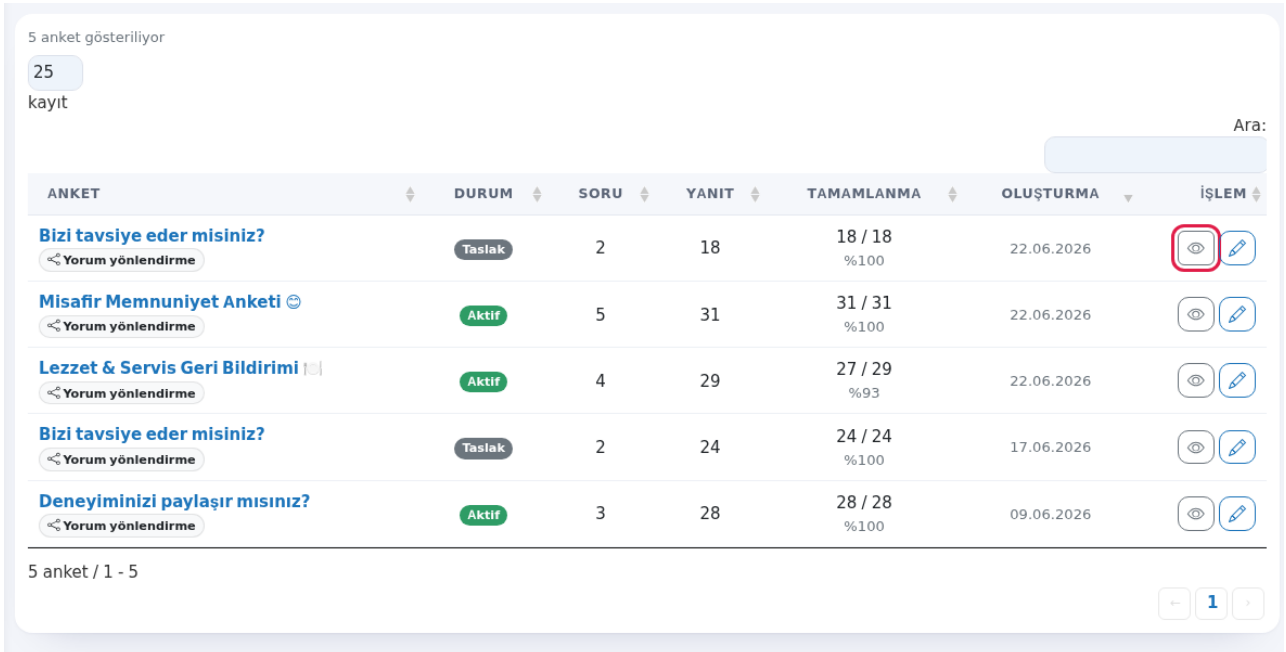
- Anketler Bumerang pazarlama paketinin parçasıdır. Paket yoksa ekran "Marketing Modülü Pasif" der: "Anket, Google Review yönlendirme ve misafir memnuniyet ölçüm araçlarını kullanmak için Marketing Pro lisans yükseltmesi gereklidir. Lütfen bayiniz ile iletişime geçin."

Adım adım: anket sonuçlarını okumak

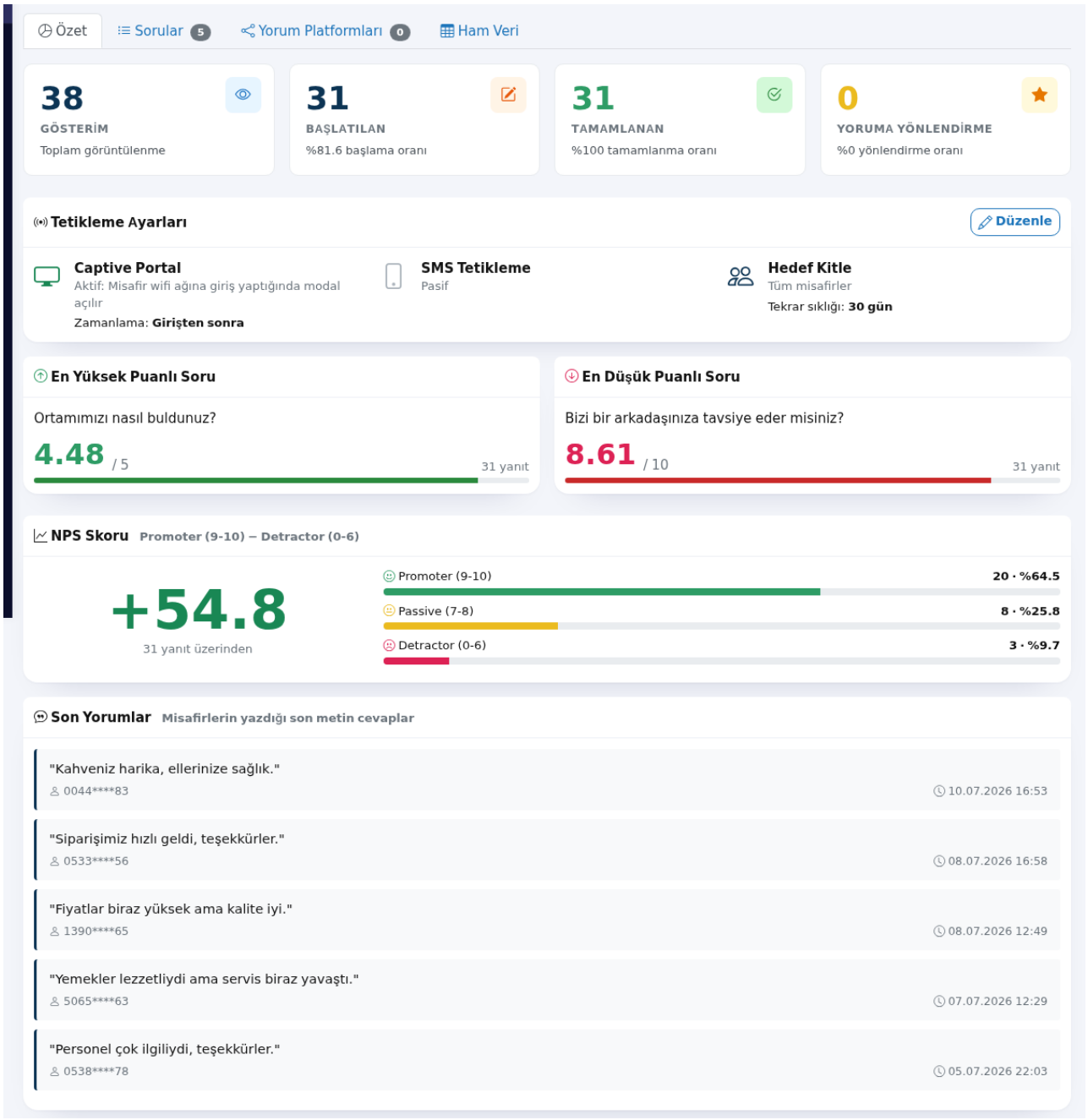
1. Sol menüde **Bumerang** altındaki **ETKİLEŞİM** başlığından **Anketler**'e tıklayın. Liste açılır: **Anket**, **Durum**, **Soru**, **Yanıt**, **Tamamlanma**, **Oluşturma**, **İşlem**.



2. Bir anketin satırındaki göz simgesine (**Detay**) basın. Kalem simgesi (**Düzenle**) anketi düzenler. Anket adının altındaki **Yorum yönlendirme** rozeti, o ankette yorum sitesine yönlendirmenin açık olduğunu gösterir.



3. Detay ekranı **Özet** sekmesiyle açılır. Üstte dört kutu: **Gösterim** (toplam görüntülenme), **Başlatılan** (başlama oranı), **Tamamlanan** (tamamlanma oranı), **Yoruma Yönlendirme** (yönlendirme oranı). Altında **Tetikleme Ayarları**, **En Yüksek Puanlı Soru**, **En Düşük Puanlı Soru**, **NPS Skoru** ve **Son Yorumlar** yer alır.

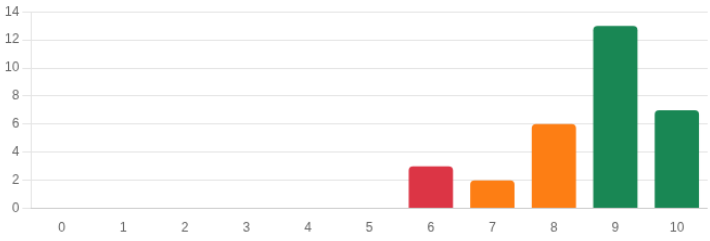


4. **Sorular** sekmesinde her sorunun grafiği vardır: puan sorularında **Ortalama** ve dağılım, seçenekli sorularda **Seçenek** / **Adet**, metin sorularında son cevaplar.

#1 · NPS 0-10 Zorunlu

Bizi bir arkadaşınıza tavsiye eder misiniz?

Ortalama
8.61/10
31 yanıt

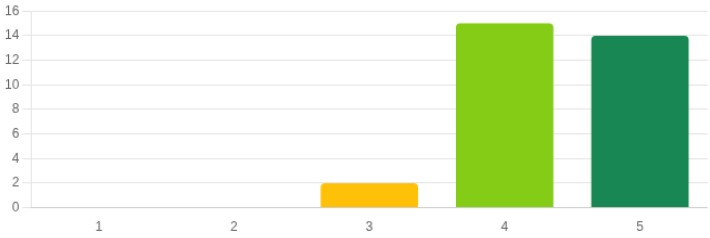


SEÇENEK	ADET	%
6	3	%9.7
7	2	%6.5
8	6	%19.4
9	13	%41.9
10	7	%22.6

#2 · Yıldız 1-5 Zorunlu

Hizmet kalitemizi puanlayın

Ortalama
4.39/5
31 yanıt

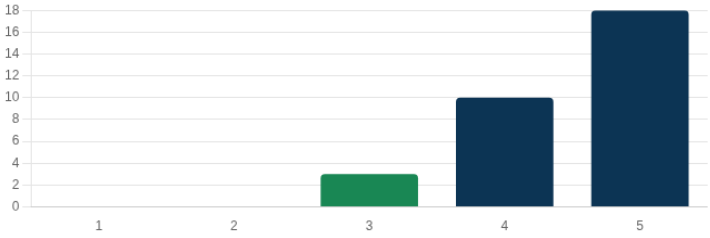


SEÇENEK	ADET	%
3	2	%6.5
4	15	%48.4
5	14	%45.2

#3 · Emoji

Ortamımızı nasıl buldunuz?

Ortalama
4.48/5
31 yanıt



SEÇENEK	ADET	%
3	3	%9.7
4	10	%32.3
5	18	%58.1

#4 · Tek Seçim

En çok beğendiğiniz ne oldu?



SEÇENEK	ADET	%
Servis	10	%32.3
Fiyat/Performans	10	%32.3
Atmosfer	9	%29
Yemekler	2	%6.5

#5 · Metin

Eklemek istedikleriniz

Son 12 cevap

> "Kahveniz harika, ellerinize sağlık."
>
> 10.07.2026 16:53

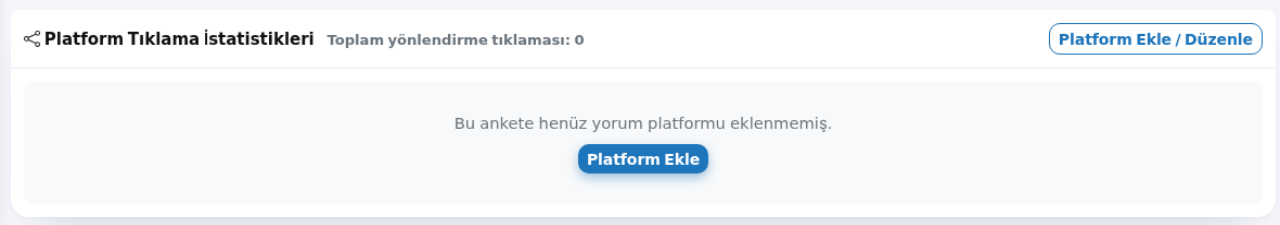
> "Siparişimiz hızlı geldi, teşekkürler."
>
> 08.07.2026 16:58

> "Fiyatlar biraz yüksek ama kalite iyi."
>
> 08.07.2026 12:49

> "Yemekler lezzetliydi ama servis biraz yavaştı."
>
> 07.07.2026 12:29

> "Personel çok ilgiliydi, teşekkürler."

5. **Yorum Platformları** sekmesi, memnun misafirlerin hangi yorum sitesine kaç kez tıkladığını gösterir (**Platform Tıklama İstatistikleri**). Platform eklemek için **Platform Ekle / Düzenle**'ye basın.



6. **Ham Veri** sekmesi her anket oturumunu tek satırda gösterir: **Tarih**, **Kanal**, **Misafir** (maskeli), **Durum**, her sorunun cevabı ve **Yön.** (yorum sitesine yönlendirildi mi). Arama kutusuyla süzebilirsiniz.

Ham Veri

Excel CSV PDF Rapor

38 oturum

25 kayıt

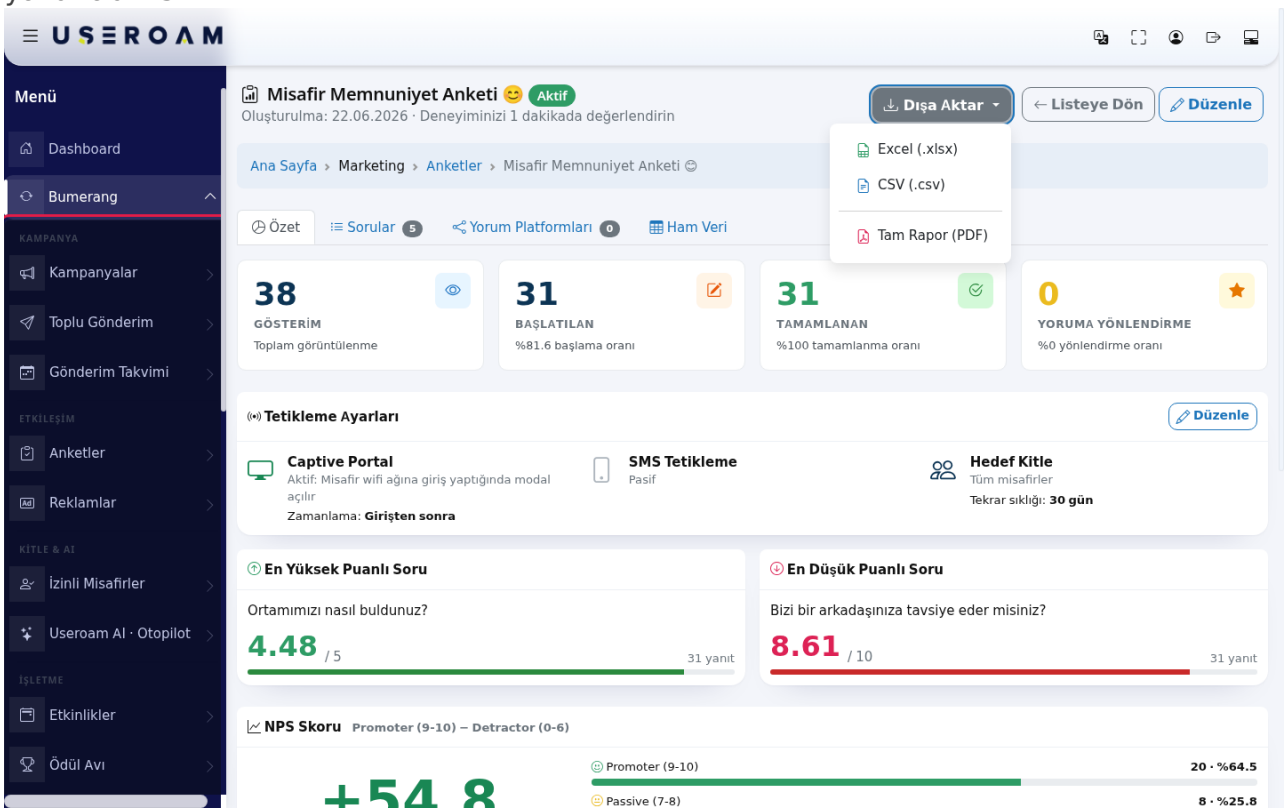
Ara:

TARİH	KANAL	MİSAFİR	DURUM	BİZİ BİR ARKADAŞINIZA TAVSİYE EDER Mİ...	HİZMET KALİTEMİZİ PUANLAYIN	ORTAMIMIZI NASIL BULDUNUZ?	EN ÇOK BEĞENDİĞİNİZ NE OLDU?	EKLEMEK İSTEDİKLERİNİZ	YÖN
30.06.2026 20:47	Portal	5313****50 sms	Tamamlandı	9	4	5	Atmosfer	Ortam çok keyifliydi, bayıl...	—
30.06.2026 08:21	SMS	5303****86 sms	Tamamlandı	10	4	4	Atmosfer	Fiyatlar biraz yüksek ama k...	—
29.06.2026 17:47	Portal	0538****38 sms	Tamamlandı	10	5	5	Fiyat/Performans	—	—
29.06.2026 14:56	Portal	5510****55 sms	Tamamlandı	8	4	5	Fiyat/Performans	Personel çok ilgiliydi, teş...	—
28.06.2026 21:47	Portal	5303****86 sms	Tamamlandı	10	4	5	Servis	—	—
28.06.2026 17:34	Portal	5443****94 sms	Tamamlandı	8	5	3	Servis	—	—
28.06.2026 13:08	SMS	5435****27 sms	Atlandı	—	—	—	—	—	—
28.06.2026 11:23	Portal	5316****31 sms	Tamamlandı	6	5	4	Atmosfer	Personel çok ilgiliydi, teş...	—
27.06.2026 17:37	SMS	5514****83 sms	Atlandı	—	—	—	—	—	—
27.06.2026 09:48	Portal	5459****72 sms	Tamamlandı	6	5	4	Yemekler	—	—
25.06.2026 17:48	SMS	0532****78 sms	Tamamlandı	9	5	3	Atmosfer	—	—
25.06.2026 11:03	SMS	NA*** NA*** AK*** sms	Tamamlandı	9	4	4	Atmosfer	Personel çok ilgiliydi, teş...	—
23.06.2026 08:11	Portal	5364****70 sms	Tamamlandı	9	4	5	Servis	—	—
20.06.2026 20:49	Portal	5365****70 sms	Tamamlandı	8	4	5	Servis	—	—
20.06.2026 16:39	Portal	5399****30 sms	Tamamlandı	10	4	4	Servis	—	—
20.06.2026 15:45	Portal	5300****26 sms	Tamamlandı	9	5	5	Atmosfer	—	—
19.06.2026 22:11	Portal	5386****45 sms	Tamamlandı	7	5	4	Servis	—	—
18.06.2026 16:45	Portal	0044****83 sms	Tamamlandı	9	5	5	Fiyat/Performans	—	—
16.06.2026 17:01	Portal	0530****89 sms	Tamamlandı	9	4	4	Atmosfer	—	—
11.07.2026 18:31	Portal	5364****70 sms	Atlandı	—	—	—	—	—	—
11.07.2026 17:17	Portal	5346****45 sms	Tamamlandı	8	4	5	Fiyat/Performans	—	—
11.07.2026 13:14	Portal	5385****61 sms	Atlandı	—	—	—	—	—	—
10.07.2026 16:51	Portal	0044****83 sms	Tamamlandı	9	3	5	Servis	Kahveniz harika, ellerinize...	—
10.07.2026 16:24	Portal	5065****60 sms	Tamamlandı	6	5	4	Servis	—	—
10.07.2026 10:02	Portal	**** sms	Gösterildi	—	—	—	—	—	—

38 oturum / 1 - 25

← 1 2 →

7. Sonuçları dosya olarak almak için sağ üstteki **Dışa Aktar**'a basın: **Excel**, **CSV** ya da **Tam Rapor (PDF)**. PDF rapor yeni sekmede PDF dosyası olarak açılır; oradan indirebilir ya da yazdırabilirsiniz.



Liste ekranındaki öğeler

Öğe	Anlamı
Durum rozetleri	*Taslak* (misafire gösterilmez), *Aktif* (yayında), *Duraklatıldı*, *Tamamlandı*, *Arşiv*.
Başlık	"Misafirleriniz için anket ve geri bildirim formları". Paket yoksa üstte "Bu modül henüz aktif değil" yazar.
SMS zamanlaması	Detaydaki SMS tetikleme kutusunda gönderme zamanı "... dakika sonra", "... saat sonra", "... gün sonra", "... hafta sonra" ya da "... ay sonra" biçiminde yazar.
Tamamlanma	Tamamlanan / başlatılan oturum ve yüzde (örnek: 27 / 29, %93).
Liste araçları	"... anket gösteriliyor", sayfa başına kayıt (... kayıt, **Tümü**), **Ara:** kutusu, alt satırda "... anket / 1 - 5". Sonuç yoksa "Anket bulunamadı" ya da "Anket yok".
Boş liste	"Henüz Anket Yok": "Misafirlerinizin memnuniyetini ölçmek, Google Review yorum sayısını artırmak veya hizmetinizi geliştirmek için ilk anketinizi oluşturun." ve "Hazır şablonlarla 1 tıkla başlayabilirsiniz: NPS, Yıldız, Yıldız+Yorum...". **İlk Anketimi Oluştur**'a basın.

Öğe	Anlamı
Sayfa turu	**Anket oluşturun** ("Misafir memnuniyetini ölçün: ürün puanlama soruları menüde yıldız rozeti olarak görünür.") ve **Anketleriniz** ("Cevap hacmi ve durum burada. Detay ve dışa aktarım için satırdaki düğmeleri kullanın.").

Detay ekranındaki öğeler

Öğe	Anlamı
Başlık satırı	Anket adı, durum rozeti, **Oluşturulma:** tarihi ve açıklama. Sağda **Dışa Aktar**, **Listeye Dön**, **Düzenle**.
Cevap yokken	"Henüz Yanıt Yok": "Bu ankete henüz yanıt gelmemiş." Taslaksa "Anket Taslak durumunda; yayına almak için durumu "Aktif" yapın.", yayındaysa "Anketiniz yayında. Misafirleriniz wifi ağına bağlandığında veya SMS linkine tıkladığında anket gösterilecek." ve **Anketi Düzenle** düğmesi.
Tetikleme Ayarları	**Captive Portal**: "Aktif: Misafir wifi ağına giriş yaptığında modal açılır" ya da *Pasif*; **Zamanlama:** *Girişten önce* / *Girişten sonra*. **SMS Tetikleme**: "Aktif: Otomatik SMS gönderiliyor", **Gönderilen:** ve tıklama sayısı; gönderme zamanı (*Hemen (login biter bitmez)*, ... dakika / saat / gün / hafta / ay sonra). **Hedef Kitle**: *Tüm misafirler*, *İlk ziyaretçiler* ya da *Tekrar gelen misafirler*; **Min. giriş:**, **Tekrar sıklığı:** ... gün, "Zorunlu: atlanamaz", **Gösterim/SMS saat aralığı:**. Sağdaki **Düzenle** ayarları açar.
NPS Skoru	"Promoter (9-10) − Detractor (0-6)": 9-10 verenlerin yüzdesinden 0-6 verenlerin yüzdesi çıkarılır. Altında **Promoter (9-10)**, **Passive (7-8)**, **Detractor (0-6)** sayıları ve "... yanıt üzerinden".
Son Yorumlar	"Misafirlerin yazdığı son metin cevaplar", maskeli telefon ve tarihle.
Soru tipleri	*Yıldız 1-5*, *NPS 0-10*, *Emoji*, *Tek Seçim*, *Çoklu Seçim*, *Evet/Hayır*, *Metin*. Zorunlu sorularda *Zorunlu* rozeti. Cevap yoksa "Bu soruya henüz cevap verilmemiş." ya da "Henüz cevap olmadığı için soru grafikleri görüntülenemiyor.". Metin sorularında "Son ... cevap".
Platform tablosu	**Platform**, **Durum**, **Tıklama**; ana hedef *Birincil* rozetli; adresi girilmemişse "URL boş". **Toplam yönlendirme tıklaması:**. Platform yoksa "Bu ankete henüz yorum platformu eklenmemiş." ve **Platform Ekle**.

Öğe	Anlamı
Ham Veri durumları	*Gösterildi*, *Başlandı*, *Tamamlandı*, *Atlandı*, *Süresi Doldu*; **Yön.** sütununda *Evet* / *Hayır* ya da "Yönlendirildi (platform bilgisi yok)". Kanal: *Portal*, *SMS*. Üstte "… oturum", ekranda en fazla belirli sayıda satır gösterilir ("(ilk … gösteriliyor; tamamı için "Excel" ya da "CSV" indirin)"). Oturum yoksa "Henüz oturum yok. Anket yayına alınıp cevap gelmeye başladığında burada her oturumun detayını görebilirsiniz." Liste araçları: "… oturum / 1 - 25", "Kayıt yok", "Oturum yok". Sağ üstte **Excel**, **CSV**, **PDF Rapor**.

PDF rapor (Anket Raporu)

Tam Rapor (PDF) ya da **PDF Rapor** bir PDF dosyası üretir: **Rapor Tarihi:**, **Anket Oluşturulma:**, **Genel İstatistikler** (**Gösterim**, **Başlatılan**, **Tamamlanan**, **Yoruma Yönlendirme**), **NPS Skoru**, **Soru Detayları** (seçenekli sorularda **Seçenek**, **Adet**, **Dağılım**; metin sorularında "metin cevap (en fazla 50 gösteriliyor)") ve **Yorum Platformu Yönlendirmeleri** (**Platform**, **Durum** *Aktif* / *Pasif*, **Tıklama**). Sayfanın altında "Tüm hakları saklıdır" yazar. Başka bir hesabın anketini açmaya çalışırsanız "Yetkisiz erişim" ya da "Anket bulunamadı" görürsünüz.

Sık sorulanlar

Anketim hiç gösterilmiyor.
Durumu *Taslak* olabilir; **Düzenle** ile **Aktif (yayında)** yapın. Tetikleme ayarlarını da kontrol edin (bkz. Anket oluşturma).

Gösterim çok, tamamlanan az.
Misafirler anketi atlıyor olabilir (Ham Veri'de *Atlandı*). Soru sayısını azaltmayı deneyin.

NPS eksi çıkıyor.
0-6 veren misafir sayısı 9-10 verenlerden fazladır. **Son Yorumlar**'daki şikayetlere bakın.

Telefon numaraları neden yıldızlı?
KVKK gereği misafir telefonları maskelenir.

İlgili sayfalar

- Anket oluşturma
- Bumerang Raporları (Anket Sonuçları Özeti)
- Gönderim Takvimi

Revizyon #5
tugay tarafından 11 Ağustos 2026 07:29:25 oluşturuldu
tugay tarafından 25 Eylül 2026 23:06:04 güncellendi