

Yorum & Puan Moderasyon

Son Değiştirilme Tarihi 29/11/2024 7:34 am EST

Restoran Değerlendirme Süreci

Neden 5 Yıldız modeline geçiyoruz?

Yemeksepeti olarak, mevcut 10 puanlı değerlendirme sistemimizi daha kullanıcı ve restoran dostu bir sistemle değiştirmeye karar verdik. 5 yıldız sistemi tüm dünyada kabul gören, kullanıcı deneyimini en yalın şekilde yansıtan değerlendirme yöntemidir. Kullanıcılarımız bu geçiş ile birlikte yemek deneyimlerini 1 ila 5 arasında değerlendiriyor olacaklar.

Yeni sistemde puanlarım nasıl hesaplanacak?

5 yıldız sistemine geçiş sırasında ortalama puanların etkilenmemesi adına restoranların lehine bir değişim gerçekleştirdiğimizi paylaşmak isteriz. Geçiş sırasında puanlarınızın sıfırlanması ya da değerlendirme kaybı gibi durumlarla karşılaşmayacaksınız. 10'lu skala üzerinden almış olduğunuz her bir değerlendirme ikiye bölünerek 5'li skalaya uyarlanacak ve mevcut sistem işletilerek restoran ortalamanız belirlenecek. Son 3 ay içerisinde 150 farklı kullanıcının puan ortalaması aritmetik olarak hesaplanarak restoran ortalamasını oluşturacaktır.

Yemeksepeti Teslimat ile verilen siparişlerde hız kriterinin yerini ne alacak?

Yemeksepeti teslimatlı sipariş değerlendirmelerinde kuryeye yapılan değerlendirmeler restoran ortalamasına yansıtılmıyordu. 5 yıldız modelinde de aynı şekilde sürücü puanı olacak ve bu puan ortalamanıza yansıtılmayacak, böylelikle restoranlar için daha olumlu bir süreç yönetilecektir.

Süper Restoran punları hangi puan üzerinden hesaplanacak?

10'lu skalada 8 ve üzeri puana sahip olan ve diğer koşulları sağlayan restoranlar Süper Restoran rozetine sahip olabilirken 5* sisteminde 4 yıldıza sahip olan ve diğer koşulları sağlayan restoranlar Süper Restoran Rozetine sahip olabilecek.

Değerlendirme kriterleri neden kalktı?

Kullanıcıların genel deneyimlerini restoran sayfasına yalın bir şekilde aktarmalarını istediğimiz için kriterleri kaldırdık. Böylece verilen geri bildirimler restoran için daha etkili ve faydalı olacaktır.

Portakal'da onaylı ancak sayfamda görünmeyen yorumlar var, sebebi nedir?

Hukuki yeni mevzuat gereği kullanıcı yorumlarının restoranlar yanıt verene kadar 72 saat bekletilmesi üzere düzenleme yapıldı. Bu süreyi beklemek istemezseniz yorumlarınızın yayınlanması için yanıt yetkinizi kullanabilirsiniz.

Restoran sayfasında yorum sayısının azaldığını iletiyor ve sebebini soruyor.

Sitede yorumlar yeni mevzuat ile birlikte 1 yıl boyunca gösteriliyor. 1 yılını doldurmuş her yorum otomatik olarak arşivlenir. Bu süreyi aşmış yorumlar olması halinde yorum sayısında düşüş görülmesi mümkün olabilir.

Yetkili, restoranı yeni devraldığını belirtiyor ve eski yorum&puanlamaların silinmesini istiyor.

Yeni sürecimiz ile birlikte devir, mutfak değişikliği işlemlerinde restoranın eski yorum ve puanlamaları siliniyor. Yeni sayfa açılışı ile ilgili destek almak için satış temsilcisi ile iletişime geçmeli.

Restoran ortalamasının yüksek ancak gönderim süresinin uzun olduğunu belirterek süreyi düşürmek istediğini söylüyor.

Önceki süreçte gönderim süreleri hız ortalaması üzerinden hesaplanırken yeni süreçte gönderim süresi, son 3 ay içerisinde teslim edilen siparişlerin teslim zamanları ve sipariş içeriklerinin sistem tarafından tespit edilmesi üzerine haftalık hesaplanıyor. Restoran daha hızlı teslimatlar ile gönderim süresini kısaltabilir.

Restoran yorumların hangi kriterler doğrultusunda onaylandığını/reddedildiğini soruyor.

Yorumun içeriğinde küfür, hakaret, aşağılayıcı/rencide edici, konudan bağımsız ya da toplumun bir kesimini incitecek söylemler varsa yorum reddediliyor ancak eleştirel bazdaki her yorum yayına alınıyor. Restoran daha detaylı bilgi almak ister ya da ısrarcı olursa restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail atabilir.

Kullanıcı yorumu ve Restoran yanıtı ne kadar sürede onaylanıyor?

Kullanıcı yorumları ve restoran cevapları 1 gün içinde içerik açısından kontrol edilerek onaylanır veya reddedilir. Hukuki yeni mevzuat gereği editör tarafından onaylanmış kullanıcı yorumlarının restoranlar yanıt verene kadar 72 saat bekletilmesi üzere

düzenleme yapıldı. Restoranların yanıt verdiği yorumlar bu süre dolmadan siteye yansıtılır.

Kullanıcı ne zaman değerlendirme yapabilir?

Yemeksepeti teslimatlı siparişlerde 1 saat, restoran teslimatlı siparişlerde 2 saat sonrasında kullanıcı değerlendirme yapma imkanına sahip olur. Kullanıcı gelen bildirim üzerinden ya da ana sayfada yer alan değerlendirme alanından 14 gün içerisinde yorum ve puanlama yapabilir.

Restoran ortalamasının ne zaman oluşacağını soruyor.

Açılış tarihinden itibaren en az 5 adet değerlendirme almış olması ve son 90 gün içerisinde en az 1 adet değerlendirilmeye sahip olunması durumunda restoran ortalama puanı oluşacaktır.

Restoran ortalamasının nasıl oluşacağını soruyor.

Ortalama puanlar, son 3 ay içerisinde gelen en güncel siparişlere ait maksimum 150 farklı kullanıcı puanının aritmetik ortalaması alınarak hesaplanır. Restoran, ortalamayı oluşturan bu puanları yeni Portakal üzerinde yer alan "Yorum ve Puan-Değerlendirmeler" alanından detaylı bir şekilde inceleyebilir. Restoran daha detaylı bilgi almak ister ya da ısrarcı olursa restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail atabilir.

Restoran "Ortalamamı Etkileyenleri Göster" alanını neden göremediğini soruyor.

Yeni Portakal sayfasında şu an için ortalamayı etkileyen puanların gösterildiği alan yer almıyor. Restoran, tüm değerlendirmeleri "Yorum ve Puan- Değerlendirmeler" başlığı altından görebilir. Devam eden süreçte benzer bir görünümün oluşturulması adına çalışma yapılıyor.

Restoran 6 aydan eski yorumların sayfasında görüldüğünü/görünen yorum sayısının arttığını iletiyor ve sebebini soruyor.

Yeni süreçte ve çıkan yeni mevzuat ile birlikte son 1 yıl içerisindeki yorumlar site üzerinde gösterilir.

Restoran yorumlara ait görsellerin görünmediğini iletiyor.

Yorumlara ait görseller tüm restoranlardan kaldırıldı. Şu an için yeni süreç ile birlikte görselli değerlendirme imkanı bulunmuyor. Devam eden süreçte benzer çalışmalar yapılabilir.

Restoran yorumlara nasıl yanıt verebileceğini soruyor.

Restoran, yeni Portakal sayfasının sol tarafında yer alan “Yorum ve Puan-Değerlendirmeler” başlığı altındaki onaylanmış yorumlara “Yanıtla” butonu ile yanıt yazabilir.

Restoran yoruma yazdığı yanıtın yayınlanmadığını, tekrar yanıt yazamadığını iletiyor.

Yeni Portakal yapısında restoran yanıtı reddettiğinde “Yanıtla” tekrar aktif olmuyor.

Restoran düşük puan verildiğini belirterek kaldırılmasını istiyor.

Restoran, kontrol edilmesini istediği değerlendirmenin tarih ve içeriği, ek olarak restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail göndermeli.

Restoran kullanıcının art arda birden fazla siparişini puanladığını ve yorumların aynı olduğunu iletiyor. Müdahale edilip edilemeyeceğini soruyor.

Restoran, kontrol edilmesini istediği değerlendirmenin tarih ve içeriği, ek olarak restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail göndermeli.

Restoran olumsuz yorum yapıldığını belirtiyor ve kaldırılmasını istiyor.

Restoran, kontrol edilmesini istediği değerlendirmenin tarih ve içeriği, ek olarak restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail göndermeli.

Restoran yayına alınmaması gereken, sakıncalı bir içeriğin onaylandığını belirtiyor ve derhal kaldırılmasını istiyor.

Restoran, kontrol edilmesini istediği değerlendirmenin tarih ve içeriği, ek olarak restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail göndermeli.

Yemeksepeti Teslimat restoranı kuryenin geciktiğini, bu sebeple değerlendirmenin iptal edilmesini istediğini belirtiyor.

Restoran, kontrol edilmesini istediği değerlendirmenin tarih ve içeriği, ek olarak restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail göndermeli.

Restoran, Yemeksepeti Teslimat projesinden çıktığını ve eski Yemeksepeti sayfasına devam ettiğini belirterek eski yorum ve puanlamalarının silinmesini istiyor.

Yemeksepeti Teslimat - Yemeksepeti arasındaki geçiş süreçleri Satış ekibi tarafından tamamlanıyor. Sayfa geçişiniz ile ilgili destek almak için satış temsilciniz ile iletişime geçebilirsiniz.

Restoran kullanıcıya telafi sunmak istediğini belirtiyor.

KVKK gereği kullanıcılara yorum ve puanlamaları üzerine dönüş yapmıyoruz. Yorumla yanıt yazarak telafi sunmak istediğini paylaşabilir. Kullanıcı tarafımıza ulaşarak sipariş detaylarının paylaşılması için onay verirse yoruma ait sipariş detayları restorana iletilir. Restoran daha detaylı bilgi almak ister ya da ısrarcı olursa restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail atabilir.

Restoran, kullanıcının verdiği puanların etki etmediğini/yorumlarının yayınlanmadığını iletiyor.

Yapılan son puanlama restoranın ortalamasına etki ediyor. Daha önce kullanıcının restorana verdiği puan ile son puan aynı ise ortalamadan çıkan ve giren puan aynı olduğundan sonucu değişmiyor. Restoran daha detaylı bilgi almak ister ya da ısrarcı olursa restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail atabilir.

İptal edilmiş bir sipariş için değerlendirme yapılabilir mi?

İptal edilen siparişler için değerlendirme yapılamaz ve değerlendirme paneli kullanıcıda pasif olarak görünür.

Restoran sayfasında bulunmayan bir ürün ile ilgili değerlendirme yapıldığını belirtiyor ve iptal edilmesini istiyor.

Restoran, kontrol edilmesini istediği yorum&puanlamanın tarih ve içeriği, ek olarak

restoran bilgileri ile beraber kayıtlı e-posta hesabından yorum@yemeksepeti.com adresine mail göndermeli.

Restoran, olumsuz değerlendirme sonrası kullanıcıya ücret iadesi sunduğunu, yorum ve puanlamanın iptal edilmesini istediğini belirtiyor.

Sipariş iade edilmediği sürece teslim statüsündedir ve bu statü için kullanıcının değerlendirme hakkı bulunur.

Otomatik yorumlar neden görüntülenmiyor?

Otomatik yorumlar tüm restoranlardan kaldırıldı. Şu an için yeni süreç ile birlikte otomatik yorum yansıma ihtimali bulunmuyor. Devam eden süreçte benzer çalışmalar yapılabilir.

Kullanıcı Değerlendirme Süreci

Ne zaman değerlendirme yapabilirim?

Yemeksepeti Express siparişlerde 1 saat, restoran teslimatlı siparişlerde 2 saat sonrasında kullanıcı değerlendirme yapabilir. Gelen notification üzerinden ya da ana sayfada yer alan değerlendirme alanından 14 gün içerisinde yorum ve puanlama yapılabilir.

Neden 5 yıldız üzerinden puanlanabiliyorum?

Yemeksepeti olarak alanımızda yapılan en güncel teknolojileri ve yenilikleri yakından takip ediyoruz. 5 yıldız modelinin tüm platformlar açısından kullanıcıların en çok tercih ettiği model olduğunu paylaşabiliriz. Kullanıcılarımızın genel deneyimini daha net aktarabilmesini amaçlıyoruz.

Değerlendirme sonucunda kişisel bilgilerim restoran tarafından görülebilir mi?

Hayır, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamınca değerlendirme yapan kullanıcılarımızın bilgilerini restoran kesinlikle göremiyor.

Nereden değerlendirme yapabilirim?

Uygulama ana ekranında yer alan "Değerlendir" butonuna tıklayarak veya Önceki Siparişlerim alanında değerlendirmeye uygun siparişinizin hemen altında bulunan "Değerlendir" butonu ile; Website üzerinde giriş sağladığınızda değerlendirmeye uygun siparişiniz için karşınıza çıkan açılır pencere üzerinden yapabilirsiniz.

Değerlendirme yaparken yorum yapmak zorunda mıyım?

Sistem 1-5 yıldız arasındaki değerlendirmeler için herhangi bir yorum yapma zorunluluğu bulundurmamaktadır.

Önceden uzun bir yorum yazabiliyorken şimdi daha kısa yazabiliyorum, neden?

Yeni uygulamamız ile birlikte kullanıcıların yorum alanındaki karakter sayısı 200 ile sınırlandırılmıştır. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Neden görselli değerlendirme yapamıyorum?

Yeni uygulamamız ile birlikte görselli değerlendirmeler kaldırılmıştır. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Yorumum ne zaman sayfaya yansır?

Hukuki yeni mevzuat gereği editör tarafından onaylanmış kullanıcı yorumlarının restoranlar yanıt verene kadar 72 saat bekletilmesi üzere düzenleme yapıldı. Restoranların yanıt verdiği yorumlar bu süre dolmadan siteye yansıtılır. Restoranın yoruma yanıt yazmaması halinde ise editör tarafından onaylı yorumlar 72 saat sonunda yayına alınır.

Puanım restoran ortalamasına ne zaman etki eder?

Yeni uygulamamız ile birlikte onay sürecinden geçen değerlendirmeler kısa bir süre içerisinde restoran sayfasına yansarak etki eder.

Restorana puan verdim ama etki etmedi, neden?

Restoran ortalamaları son 3 ay içerisinde verilmiş, maksimum son 150 tekil kullanıcı puanı alınarak hesaplanır. Yapmış olduğunuz puanlama son 3 ay içerisinde restorana yaptığınız puanlama ile aynı ise veya değerlendirmenin editörlerimiz tarafından iptal edilmesi halinde restoran ortalamasında değişme olmayacaktır.

Yorumum restoran sayfasında görünmüyor, neden?

Kullanıcı yorumu henüz editör kontrolünden geçmemiş olabilir ya da yayın kriterlerine

bağlı olarak yorum reddedilmiştir.

Yorumum hangi kriterler doğrultusunda onaylanır/reddedilir?

Yorumlar, kelime filtreleri ve editörlerimiz tarafından incelenerek onaylanıyor veya reddediliyor. Yorumun içeriğinde “küfür, hakaret, aşağılayıcı/rencide edici, konudan bağımsız veya toplumun bir kesimini incitecek söylemler” yer alması durumunda ret işlemi sağlanırken eleştirel bazdaki her yorum yayına alınır.

Sadece yorumumu kaldırmak istiyorum, mümkün mü?

Yeni uygulamamız ile birlikte değerlendirmede yalnızca yorumu kaldırmak mümkün değildir. Değerlendirme bütünü talebe yönelik kaldırılabilir ya da tekrar onaylanabilir. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Sadece yorumumu güncellemek istiyorum, mümkün mü?

Yeni uygulamamız ile birlikte yorumlara yönelik herhangi bir güncelleme gerçekleştiremiyoruz. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Değerlendirmemi nasıl iptal edebilirim?

Kullanıcının talebi sipariş ID ve yorum içeriği ile birlikte yorum@yemeksepeti.com ile paylaşılır.

Değerlendirmem reddedilmiş, yeniden değerlendirme yapabilir miyim?

Yeni uygulamamız ile birlikte iptal edilen değerlendirmeler için tekrar değerlendirme yapmak mümkün değildir. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Restoran yanıtında iletişime geçilmesini rica etmiş, ne yapmalıyım?

Restoran yanıtı incelenir ve Yemeksepeti olarak aracılık etmemiz gereken bir durum var ise kullanıcıdan talebi öğrenilip restoran ile paylaşılır.