İŞLETME SAHİPLERİ İÇİN

Yapay zekâyı işletmemde nasıl kullanırım?

MESAJINIZI YAZIN

İşletmenizde Yapay Zekâ

Sohbete başlayın

Teknik bilgi gerektirmeyen
uygulamalı rehber

YAZAR

Murat Eren Çalıkuşu

İşletmenizde Yapay Zekâ

Teknik bilgi gerektirmeyen uygulamalı rehber

---------- için

Sevgilerimle,

Murat Eren Çalıkuşu

© 2026 Murat Eren Çalıkuşu. Tüm hakları saklıdır.
Kitaptaki işletme örnekleri ve kişiler hayalîdir. Araç, ayar ve mevzuat bilgileri Ekim 2026 itibarıyla derlenmiştir; değişebilir.

İçindekiler

1 Temeller 3

Hâlâ ansiklopedi mi karıştırıyorsunuz? 3
Yapay zekâ nedir, nasıl çalışır? 4
Ne yapabilir, ne yapamaz? 5
İlk denemeniz: 5 dakikada ilk sohbet 6
Kendinizi test edin 7

2 Doğru prompt yazmak 8

Etkili prompt: Garsona sipariş vermek gibi 8
İyi bir promptun 4 parçası 9
Cevabı sohbet ederek geliştirmek 10
Halüsinasyonu yakalamak 11
Yaptırabileceğiniz 5 temel iş 12
Uygulama: Kendi işiniz için 3 prompt 13

3 Müşteriyle iletişim 14

Yorumları okumak ve özetlemek 14
Yorumlara yanıt yazmak 15
Sık sorulan sorular için hazır cevaplar 16
Bir aylık sosyal medya planı 17
Uygulama: Bu hafta 18

4 Günlük işler ve ekip 19

Satış tablosunu yapay zekâya okutmak 19
Stok ve üretim tahmini 20
Personel için kural ve el kitabı yazmak 21
Vardiya planı taslağı çıkarmak 22
Uygulama: Bu hafta 23

5 Çevreyi okumak 24

Rakibi incelemek 24
Fiyat değişikliğinden önce hesap yapmak 25

6 Güvenli ve ölçülü kullanım 26

Yapay zekâya hangi bilgi girilmez? 26
Araçlar ve maliyet: Ücretsiz mi, ücretli mi? 27
İşe yarıyor mu? Kazancı ölçmek 28
30 günlük öğrenme planı 29
Kapanış: Sırada ne var? 30

Yazar hakkında 31

BÖLÜM 1

Temeller

Yapay zekâ nedir, ne işe yarar, nereden başlanır? Bu bölümün sonunda ilk denemenizi yapmış olacaksınız.

Hâlâ ansiklopedi mi karıştırıyorsunuz?

Hatırlayın: Bir bilgiye ihtiyacımız olduğunda raftan kalın ciltleri indirir, sayfa sayfa arardık. Sonra Google geldi ve kimse geri dönmedi.

Bugün işletmenizde yapay zekâ kullanmamak, tam olarak buna benziyor. Rakibiniz cevabı saniyede bulurken siz hâlâ ciltleri karıştırıyorsunuz.

Bu kitap size yapay zekâyı övmek için değil, **kullandırmak** için yazıldı. Her sayfada bugün, kendi telefonunuzla deneyebileceğiniz bir iş var. Teknik bilgi gerekmiyor; Türkçe yazabilmeniz ya da konuşabilmeniz yeterli.

> YAZARIN NOTU
>
> *Yapay zekâyı ilk olarak kendi iş yükümü azaltmak için kullanmaya başladım. Üniversitede okurken hem derslerime hem kendi işlerime yetişmem gerekiyordu. Sunumlarımı, projelerimi ve görsel tasarımlarımı başkasına muhtaç olmadan hazırlamayı onunla öğrendim. Kısa sürede şunu fark ettim: Ne istediğimi iyi anlattığımda harika bir yardımcıydı, anlatmadığımda ise sıradan bir şey çıkıyordu. Bu kitapta size o farkı öğretmeye çalışıyorum.*
>
> **– Murat Eren Çalıkuşu**

Bu kitap nasıl okunur?

Uygulama sayfaları hep aynı sırayla ilerler:

SORUN	NASIL	KONTROL	DİKKAT	NE ZAMAN YETMEZ?
Hangi iş sizi yoruyor?	Adım adım ve örnek promptla	Cevabı neye bakarak sınarsınız?	Nerede hata yapılır?	Bu yol nerede tıkanır, sonra ne yapılır?

Yapay zekâ nedir, nasıl çalışır?

Bu kitapta “yapay zekâ” derken, telefonunuzdan ya da bilgisayarınızdan yazışarak veya konuşarak kullandığınız **sohbet asistanlarını** kastediyoruz. Siz ne istediğinizi anlatırsınız; o da metin yazar, özet çıkarır, görsel hazırlar, fotoğraf okur, fikir önerir.

Arka planda ne oluyor?

Bu araçlar çok büyük miktarda yazıyı inceleyerek dilin nasıl kurulduğunu öğrenmiştir. Siz bir şey sorduğunuzda “bu isteğe en uygun cevap hangi kelimelerle devam eder?” diye tahmin ederek cümle kurarlar. Bu yüzden çok akıcı yazarlar. Ama **akıcı yazmak, doğru yazmak demek değildir.**

Şöyle düşünün

Çok okumuş, hiç yorulmayan ama işletmenizi henüz tanımayan yeni bir çalışan. Ne verirseniz onunla çalışır; hiçbir şey anlatmazsanız herkese verdiği genel cevabı verir. Aynı soruya her seferinde biraz farklı cevap verebilir; bu bir hata değildir.

Bu kitap nereye kadar götürür?

BU KİTAP

1
Sohbet
Siz sorarsınız, o yapar. Her seferinde elle.

2
Kalıcı düzen
Kayıtlı promptlar, hazır cevaplar. Daha az emek.

3
Otomasyon
İş kendiliğinden döner; sabah rapor önünüzde.

Bu kitap **birinci basamağı** öğretir. Burada elle yaptığınız işlerin çoğu sonradan otomatikleştirilebilir. Ama önce elle yapın: Neyin otomatikleşmeye değdiğini ancak böyle görürsünüz. Otomasyonda da müşteriye giden her şeyde son onay sizde kalmalı.

Yaygın örnekler: ChatGPT, Gemini, Claude, Copilot. Bu kitaptaki örnekler hepsinde çalışır. Araçlar ve ücretleri için bkz. sayfa 27. *(Bilgi tarihi: Ekim 2026)*

Ne yapabilir, ne yapamaz?

Yapay zekâ artık yalnızca yazmıyor; görsel üretiyor, fotoğraf okuyor, sesle konuşuyor. İyi kullanmak için güçlü ve zayıf yanlarını bilin.

✓ İyi yaptığı işler

- **Metin:** Yazmak, özetlemek, çevirmek
- **Düzen:** Dağınık bilgiyi tabloya dökmek, fikir çoğaltmak
- **Görsel üretmek:** Afiş, kampanya ve sosyal medya görseli
- **Fotoğraf ve belge okumak:** Fatura, el yazısı not, menü
- **Sesle çalışmak:** Konuşarak sormak, sesli notu yazıya çevirmek
- **Araştırmak:** Arama yapan araçlar güncel bilgiyi kaynağıyla bulur

✕ Zayıf olduğu işler

- **Kesin bilgi:** Tarih, fiyat, mevzuat konusunda bilgi uydurabilir (buna halüsinasyon denir).
- **Kaynaklar:** Gösterdiği kaynağı yanlış özetleyebilir; bağlantıyı açıp kontrol edin.
- **Hesap:** Rakamları mutlaka kontrol edin.
- **Görseldeki ayrıntı:** Yazılar, Türkçe karakterler ve logolar her araçta düzgün çıkmayabilir.
- **Sizi tanımak:** Anlatmadığınız hiçbir şeyi bilmez.

NE ZAMAN KULLANMAYIN?

- **Bir dakikalık işler.** Anlatması yapmaktan uzun sürüyorsa gerek yok.
- **Hatanın pahalıya patlayacağı işler.** Vergi, sözleşme, iş hukuku konularında son söz uzmanındır.
- **Kişisel bilgi içeren işler.** Müşteri adı, telefonu, kimlik bilgisi yazmayın (sayfa 26).

ALTIN KURAL **Taslağı o hazırlar, son sözü siz söylersiniz.**

İlk denemeniz: 5 dakikada ilk sohbet

SORUN

"Yapay zekâyı denemek istiyorum ama nereden başlayacağımı bilmiyorum."

NASIL YAPILIR

1. Bir sohbet asistanının uygulamasını telefonunuza indirin ya da sitesine girin. Ücretsiz bir hesapla başlayabilirsiniz.
2. Aşağıdaki mesajı kendi bilgilerinizle doldurup gönderin:

> ÖRNEK PROMPT
>
> Ben **[şehir]**'de **[işletme türü]** işletiyorum. **[sayı]** çalışanım var. Beni en çok yoran üç iş: **[1]**, **[2]**, **[3]**. Bu işlerin her birinde sana nasıl yardım ettirebileceğimi, örnek bir mesajla birlikte anlat.

3. Gelen önerilerden birini seçin ve şunu yazın: **"Şimdi bunu benim için yap."**

KONTROL EDİN

Önerilerden biri işletmenize uymuyor mu? Bunu ona söyleyin: *"Bu bize uymaz, çünkü ..."* Düzeltmesini izleyin. Yapay zekâyla çalışmanın yarısı bu düzeltmelerdir.

DİKKAT

İlk denemede müşteri adı, telefon numarası, kimlik ya da hesap bilgisi yazmayın. İhtiyacınız da yok.

NE ZAMAN YETMEZ?

Bu, kapıyı açmak içindi. Her gün tekrarlanan bir işi düzenli ve tutarlı yaptırmak için prompt yazmayı öğrenmek gerekir. Bölüm 2 tam olarak bunu anlatıyor.

Kendinizi test edin

Her cümle için doğru mu, yanlış mı? İşaretleyin, sonra sayfanın altındaki cevaplara bakın.

CÜMLE	D	Y
1. Yapay zekânın akıcı yazması, söylediklerinin doğru olduğunu gösterir.	☐	☐
2. Aynı soruya iki kez farklı cevap vermesi normaldir.	☐	☐
3. İşletmenizi anlatmazsanız size genel cevaplar verir.	☐	☐
4. Müşteri telefon listesini yapıştırıp kampanya mesajı yazdırmakta sakınca yoktur.	☐	☐
5. Beğenmediğiniz cevabı “daha kısa yaz” diyerek düzelttirebilirsiniz.	☐	☐
6. Vergi konusunda yapay zekânın cevabı, mali müşavirin görüşünün yerini tutar.	☐	☐

ŞİMDİ SİZ DENEYİN

Sayfa 6’daki ilk denemeyi bugün yapın ve gelen önerilerden birini kendi işiniz için uygulatın.

Ne istediniz, sonuç ne oldu?

Cevaplar: 1-Y · 2-D · 3-D · 4-Y · 5-D · 6-Y

BÖLÜM 2

Doğru prompt yazmak

Yapay zekâdan aldığınız cevap, ona verdiğiniz prompt kadar iyidir.

Etkili prompt: Garsona sipariş vermek gibi

Prompt, yapay zekâya yazdığınız istek ya da talimattır; Türkçede "komut" da denir. Aynı araçtan bir kişi işe yarar bir metin alırken diğeri sıradan bir cevap alıyorsa, fark çoğu zaman araçta değil, prompttadır.

× BELİRSİZ SİPARİŞ

"Bir çorba alayım."

Garson o gün ne varsa getirir. Belki mercimek, belki ezogelin, belki de kendi canının çektiğini.

✓ NET SİPARİŞ

"Mercimek çorbası, bol limonlu, acısız olsun."

Tam istediğiniz gelir. Garsonun tahmin etmesine gerek kalmaz.

Yapay zekâ da bu garson gibidir. Söylemediğiniz her şeyi tahmin eder ve tahmini çoğu zaman **herkese uyan, kimseye tam oturmayan** bir cevap olur.

İşletmede aynı fark

BELİRSİZ PROMPT

Kampanya duyurusu yaz.

NET PROMPT

Ankara'da öğrencilere hitap eden küçük bir kafeyim. Hafta sonu iki kahve alana bir kurabiye hediye ediyoruz. Instagram hikâyesi için 2 cümlelik, samimi bir duyuru yaz. Sonuna "cumartesi ve pazar geçerli" ekle.

İkinci promptta yapay zekâ dört şeyi biliyor. Bunları bir sonraki sayfada tek tek öğreneceksiniz:

Kim · küçük bir kafe | Ne · kampanya duyurusu | Kime · öğrenciler | Nasıl · 2 cümle, samimi

İyi bir promptun 4 parçası

Bir prompt yazarken bu dört soruyu cevaplayın. Hepsini her seferinde yazmak zorunda değilsiniz; ama ne kadar çok cevap verirseniz, sonuç o kadar size özel olur.

Kim?
SİZ VE O

Kendinizi tanıtın; isterseniz ona da bir rol verin.

> "Eskişehir'de iki şubeli bir pide salonu işletiyorum. Deneyimli bir insan kaynakları uzmanı gibi yardım et."

Ne?
GÖREV

Tek ve net bir iş isteyin. Birden çok iş varsa sırayla isteyin.

> "Garson aradığımız için bir iş ilanı yaz."

Kime?
OKUYAN

Metni kim okuyacak, ne bilmesi gerekiyor? Koşulları da burada verin.

> "İlan üniversite öğrencilerine yönelik. Yarı zamanlı, hafta sonu çalışılacak, yemek bizden."

Nasıl?
BİÇİM

Uzunluk, ton ve görünüşü söyleyin.

> "En fazla 8 satır, samimi bir dil, madde madde. Sonuna başvuru için iletişim bilgisi yazacağım bir boşluk bırak."

HEPSİ BİR ARADA

Eskişehir'de iki şubeli bir pide salonu işletiyorum. Deneyimli bir insan kaynakları uzmanı gibi yardım et. Garson aradığımız için bir iş ilanı yaz. İlan üniversite öğrencilerine yönelik; yarı zamanlı, hafta sonu çalışılacak, yemek bizden. En fazla 8 satır, samimi bir dil, madde madde olsun. Yaş ya da cinsiyet gibi ayrım yaratan ifadeler kullanma. Sonuna iletişim bilgisi için boşluk bırak.

İPUCU · ÖRNEKLE GÖSTERİN

Beğendiğiniz eski bir ilanınızı ya da mesajınızı yapıştırıp **"Bu tarzda yaz"** deyin. Bir örnek, uzun bir açıklamadan daha iyi anlatır.

DİKKAT · ROL, BİLGİ DEĞİLDİR

"Avukat gibi davran" demek cevabı doğru yapmaz, sadece üslubu değiştirir. Hukuk, vergi ve sözleşme konularında son söz uzmanındır.

Cevabı sohbet ederek geliştirmek

İlk cevap bir taslaktır. Beğenmediğinizde sohbeti kapatıp baştan başlamayın; neyin eksik olduğunu söyleyin.

1
Yazın
İlk prompt mükemmel olmak zorunda değil.

2
Okuyun
İstediğinize ne kadar yakın?

3
Söyleyin
Eksiği ya da fazlayı açıkça belirtin.

4
Tekrarlayın
Olana kadar 2–3 tur yeter.

İşe yarayan düzeltme cümleleri

"Daha kısa olsun." "Daha samimi yaz." "3 farklı seçenek ver."

"Madde madde yap." "İkinci maddeyi biraz aç." "Bunu çıkar, şunu vurgula."

EN DEĞERLİ CÜMLE

"Başlamadan önce bana gereken soruları sor."

Neyi anlatacağınızı bilmiyorsanız, bırakın o sorsun. Cevapladıkça prompt kendiliğinden tamamlanır.

En sık yapılan 4 hata

Çok geniş istemek	✕ "Pazarlama hakkında bilgi ver."	✓ "Kafeme hafta içi öğleden sonra müşteri çekmek için 5 fikir ver."
Tek seferde çok şey istemek	✕ "İlan yaz, gönderi hazırla, e-posta çıkar."	✓ Önce ilanı isteyin, sonra: "Bu ilandan bir Instagram gönderisi çıkar."
Bağlam vermemek	✕ "Bu metni düzelt."	✓ "Bu menü açıklamalarındaki yazım hatalarını düzelt, samimi tonu koru."
Geri bildirim vermemek	✕ Beğenmeyince sohbeti silip baştan sormak.	✓ "Fiyatı yazmamışsın, ekle. Bir de daha kısa olsun."

Halüsinasyonu yakalamak

SORUN

Yapay zekâ bazen yanlış bir bilgiyi büyük bir güvenle yazar. Buna **halüsinasyon** denir; kısacası yapay zekâ bilgi uydurur. Örneğin güncel bir vergi oranını, bir yasanın maddesini ya da bir tarihi sorduğunuzda eski veya hiç var olmayan bir bilgi verebilir.

NASIL YAKALANIR

1. **Rakamları kendiniz hesaplayın.** Toplam, yüzde ve fiyat içeren her şeyi bir kez hesap makinesiyle kontrol edin.
2. **"Emin olmadığın yerleri belirt" deyin.** Promptun sonuna bu cümleyi eklemek, şüpheli kısımları görünür hale getirir.
3. **Kaynak isteyin ve bağlantıyı açın.** Yapay zekâ var olmayan bir kaynak da yazabilir. Açılmayan ya da başka bir şey söyleyen kaynak, kaynak değildir.
4. **Resmî bilgiyi kaynağından teyit edin.** Vergi için Gelir İdaresi Başkanlığı, sigorta ve prim için SGK, kişisel veriler için KVKK Kurumu, yasalar için Resmî Gazete.
5. **Müşteriye gidecek metni siz okuyun.** Fiyat, tarih, adres ve saat hataları en çok burada can yakar.

Ne kadar kontrol etmeli?

RİSK	ÖRNEK	NE YAPMALI?
Düşük	Gönderi fikri, kampanya adı	Göz atın, beğendiğinizi seçin.
Orta	Müşteri mesajı, menü, fiyat listesi	Rakam, tarih ve isimleri tek tek kontrol edin.
Yüksek	Vergi, sözleşme, personel hakları	Yalnızca hazırlık olarak kullanın; son sözü uzmana bırakın.

Yaptırabileceğiniz 5 temel iş

Artık prompt yazmayı biliyorsunuz. Vereceğiniz işlerin çoğu bu beş türden birine girer; her birinin nasıl yapıldığını sonraki bölümlerde göreceksiniz.

1 **Yazmak ve çevirmek** → s. 15, 16

Duyuru, mesaj, ilan, menü çevirisi. Boş sayfa derdini bitirir.

> "Cumartesi açılış saatimizin 09.00 olduğunu duyuran kısa ve samimi bir mesaj yaz."

2 **Özetlemek ve düzenlemek** → s. 14, 19

Uzun yazıyı kısaltır, dağınık bilgiyi tabloya döker.

> "Bu üç tedarikçi teklifini fiyat, teslim süresi ve vadeye göre tablo yap."

3 **Fikir üretmek** → s. 17, 24

Kampanya, menü adı, gönderi fikri. Seçmek size kalır.

> "Okul tatilinde çocuklu aileleri çekmek için düşük bütçeli 10 fikir ver."

4 **Görsel üretmek** → s. 17

Afiş, duyuru, sosyal medya görseli. Yazıları mutlaka kontrol edin.

> "Hafta sonu kampanyamız için kare bir Instagram görseli hazırla: pastel renkler, kahve ve kurabiye, üstte '2 kahveye 1 kurabiye' yazsın."

5 **Fotoğraf ve belge okumak** → s. 19, 24

Fatura, el yazısı not, rakip menüsü. Fotoğrafını çekin, sorun.

> "Bu faturanın fotoğrafındaki ürünleri, adetleri ve tutarları tablo yap."

YAZMAK ŞART DEĞİL Çoğu araçta konuşarak sorabilir, sesli notunuzu düzenli bir metne çevirtebilirsiniz. Bazı araçlar kısa video da üretebiliyor.

Uygulama: Kendi işiniz için 3 prompt

Sizi en çok yoran üç işi seçin. Her biri için dört soruyu cevaplayın, sonra hepsini tek bir mesajda birleştirip gönderin.

1 Hangi iş için? _____

Kim? _____

Ne? _____

Kime? _____

Nasıl? _____

☐ Denedim ☐ Düzelttirdim ☐ Kullandım

2 Hangi iş için? _____

Kim? _____

Ne? _____

Kime? _____

Nasıl? _____

☐ Denedim ☐ Düzelttirdim ☐ Kullandım

3 Hangi iş için? _____

Kim? _____

Ne? _____

Kime? _____

Nasıl? _____

☐ Denedim ☐ Düzelttirdim ☐ Kullandım

İpucu: İşe yarayan promptlarınızı telefonunuzun notlarına kaydedin. Bir dahaki sefere yalnızca değişen yerleri düzeltirsiniz.

BÖLÜM 3

Müşteriyle iletişim

Bu bölümde Ankara'da mahalle pastanesi işleten Ayşe Hanım'ı izleyeceğiz. (Hayalî bir örnek.)

Yorumları okumak ve özetlemek

SORUN

Ayşe Hanım'ın internette 200'den fazla yorumu var. Puanı son aylarda düştü ama nedenini bilmiyor; hepsini okuyacak vakti de yok.

NASIL YAPILIR

1. Son 30–50 yorumu kopyalayın ve müşteri adlarını silin.
2. Şu promptla birlikte yapıştırın:

> ÖRNEK PROMPT
>
> Ankara'da bir mahalle pastanesiyim. Aşağıda müşteri yorumlarım var. En sık şikâyet edilen 3 konuyu ve en çok övülen 3 şeyi yaz. Her birinin yanına kaç yorumda geçtiğini ve bir örnek cümle ekle. Yorumlarda olmayan hiçbir şey ekleme.

KONTROL EDİN

Örnek cümleler gerçekten yorumlarda var mı? İki üç tanesini arayıp bulun. Sayılar yaklaşık olabilir; önemli olan sıralama.

DİKKAT

Yalnızca isimleri değil, telefon ve adres gibi kişiyi tanıtan her ayrıntıyı silin.

NE ZAMAN YETMEZ?

Bu bir anlık fotoğraftır. Ayda bir aynı promptu çalıştırıp sonucu not ederseniz değişimi görürsünüz.

AYŞE HANIM'IN SONUCU

Şikâyetlerin başında "hafta sonu uzun sıra", övgülerin başında "taze poğaça" çıktı. Ertesi hafta sonu ikinci kasayı açmaya karar verdi.

Yorumlara yanıt yazmak

SORUN

Ayşe Hanım yorumlara ya hiç yanıt vermiyor ya da hepsine “Teşekkürler” yazıyor. Olumsuz bir yoruma ne diyeceğini bilemiyor.

NASIL YAPILIR

Olumsuz yorumda bu sırayı izleyin:

1	2	3	4
Teşekkür	**Özür**	**Somut adım**	**Davet**
Yazdığı için	Haklıysa, açıkça	Ne değişti?	Tekrar gelmesi için

OLUMSUZ YORUM İÇİN

Pastanemin sahibi olarak bu yoruma yanıt yaz: [yorum]. Önce teşekkür et, sonra özür dile. Hafta sonu ikinci kasayı açtığımızı söyle ve tekrar davet et. En fazla 4 cümle, samimi bir dil. Müşteriyi suçlama, bahane üretme.

OLUMLU YORUM İÇİN

Bu yoruma, yorumda geçen ürünü anan 2 cümlelik bir teşekkür yaz: [yorum]

KONTROL EDİN

Yanıttaki vaat gerçek mi? İkinci kasayı açmadıysanız “açtık” yazmayın. Her yanıtı göndermeden önce okuyun.

DİKKAT

Yanıtlar aynı kalıptan çıkmış gibi görünmesin; her biri yorumdaki somut bir ayrıntıyı ansın. Müşteriyle tartışmaya girmeyin.

NE ZAMAN YETMEZ?

Hakaret içeren ya da haksız olduğunu düşündüğünüz yorumlarda ne yapılacağına yapay zekâ değil, siz karar verirsiniz.

AYŞE HANIM’IN SONUCU

İkinci kasayı açtığı için olumsuz yorumlara artık gerçek bir adımla yanıt verebiliyor. Vaat değil, yapılmış bir iş.

Sık sorulan sorular için hazır cevaplar

SORUN

Gün boyu telefona ve mesaja aynı sorular geliyor: Kaçta açıyorsunuz? Pasta siparişi kaç gün önceden? Paket servis var mı? Her seferinde baştan yazılıyor.

NASIL YAPILIR

1. Bir hafta boyunca gelen soruları not edin.
2. Soruları ve doğru bilgileri şu promptla verin:

> ÖRNEK PROMPT
>
> Pastaneme sık gelen soruları ve doğru bilgileri aşağıya yazıyorum. Her biri için müşteriye gönderilecek 1–2 cümlelik, samimi bir hazır cevap yaz. Bilgileri değiştirme, ekleme yapma.
> **Açılış:** 07.00–21.00, pazar 08.00–20.00 · **Pasta siparişi:** en az 2 gün önce · **Paket servis:** 2 km içinde

3. Cevapları telefonunuzun notlarına ya da mesajlaşma uygulamanızın kayıtlı yanıtlarına ekleyin.

KONTROL EDİN

Her cevaptaki saati, süreyi ve kuralı kendi bilginizle karşılaştırın. En sık hata burada çıkar.

DİKKAT

Alerji sorularında (gluten, fındık, süt) cevabı yapay zekâya bırakmayın. Bilgiyi siz verin, sonuna “Emin olmak için bize sorun” ekleyin.

NE ZAMAN YETMEZ?

Bilgi değişince (saat, fiyat, kural) seti hemen güncelleyin. Eski bilgi veren hazır cevap, hiç cevap vermemekten kötüdür.

AYŞE HANIM’IN SONUCU

Ayşe Hanım altı hazır cevabı telefonuna kaydetti. En çok “pasta siparişi” cevabını kullanıyor; artık her seferinde baştan yazmıyor.

Bir aylık sosyal medya planı

SORUN

Ayşe Hanım her sabah “bugün ne paylaşsam” diye düşünüyor; sonunda çoğu gün hiçbir şey paylaşmıyor.

NASIL YAPILIR

ÖRNEK PROMPT

Ankara’da bir mahalle pastanesiyim; takipçilerim çoğunlukla çevredeki aileler. Gelecek ay için haftada 3 gönderilik bir Instagram planı hazırla. Tablo yap: tarih, gönderi fikri, kısa açıklama metni, çekilecek fotoğraf önerisi.

GÜN	FİKİR	FOTOĞRAF ÖNERİSİ
Pazartesi	Sabah ilk tepsi poğaça	Fırından çıkarken, yakın çekim
Çarşamba	Ustamızla tanışın	Hamur açarken, yüzü görünmeden de olur
Cumartesi	Haftanın pastası	Vitrin, doğal ışık

Örnek çıktıdan birkaç satır (temsilî).

KONTROL EDİN

Özel gün ve tarih önerirse takvimden doğrulayın. Fikirlerin gerçekten çekebileceğiniz şeyler olduğundan emin olun.

DİKKAT

Ürünlerinizin yerine yapay zekâyla üretilmiş yemek görseli koymayın; müşteri tabağındakiyle karşılaştırır. Bu görseller afiş ve duyuru için uygundur.

NE ZAMAN YETMEZ?

Plan fikir verir; fotoğrafı çekmek ve paylaşmak yine sizin işiniz. Haftada bir gün ayırıp üç gönderiyi birden hazırlamak işi kolaylaştırır.

AYŞE HANIM’IN SONUCU

Ayşe Hanım pazar akşamları yarım saat ayırıp haftanın üç fotoğrafını çekiyor. Açıklama metinlerini plandan alıp küçük düzeltmelerle paylaşıyor.

Uygulama: Bu hafta

Bu bölümü okumak yetmez; dört işi bu hafta deneyin ve işaretleyin.

- [ ] **Son 30 yorumu özetlettim.**
  (s. 14)
  En sık şikâyet: _____

- [ ] **3 olumsuz yoruma yanıt yazdım ve gönderdim.**
  (s. 15)

- [ ] **5 hazır cevap hazırlayıp telefonuma kaydettim.**
  (s. 16)

- [ ] **Gelecek ayın gönderi planını çıkardım.**
  (s. 17)

İşe yaradı mı? Ölçün

Bugün bir kez, bir ay sonra bir kez daha doldurun.

GÖSTERGE	BUGÜN	1 AY SONRA
Son 20 yorumdan kaçına yanıt verdim?	/20	/20
Mesajlara ortalama kaç dakikada dönüyorum?		
Bu ay kaç gönderi paylaştım?		
İnternetteki puanım		

Puan bir ayda değişmeyebilir. Yanıt oranı ve dönüş süresi ise tamamen sizin elinizdedir; önce onlara bakın.

BÖLÜM 4

Günlük işler ve ekip

Ayşe Hanım'ın pastanesiyle devam ediyoruz: satış, stok, personel ve vardiya.

Satış tablosunu yapay zekâya okutmak

SORUN

Ayşe Hanım kasadan aylık satış raporu alıyor ama rakamlara bakınca bir şey çıkaramıyor. Rapor çekmecede kalıyor.

NASIL YAPILIR

1. Kasa programınızdan son 3 ayın ürün bazında satışını Excel olarak alın.
2. Dosyayı yükleyin (kâğıt raporsa fotoğrafını çekin) ve şunu yazın:

> ÖRNEK PROMPT
>
> Bu, pastanemin son 3 aylık ürün satış tablosu. En çok satan 5 ürünü, satışı düşen 3 ürünü ve haftanın günlerine göre farkı kısa maddelerle anlat. Her rakamı nasıl hesapladığını da yaz.

KONTROL EDİN

Bir iki toplamı Excel'de kendiniz hesaplayın. Tutuyorsa gerisine güvenebilirsiniz.

DİKKAT

Tabloda yalnızca ürün, adet ve tutar olsun. Müşteri adı ya da kart bilgisi içeren rapor yüklemeyin.

NE ZAMAN YETMEZ?

Çok satmak, çok kazandırmak demek değildir. Maliyeti eklemeden "en iyi ürün" kararı vermeyin.

AYŞE HANIM'IN SONUCU

Hafta sonu poğaça satışının hafta içinin yaklaşık iki katı olduğu, yaş pastanın ise pazartesi neredeyse hiç satmadığı görüldü.

Stok ve üretim tahmini

SORUN

Her akşam satılmayan ürün çöpe gidiyor. Bazı günler de poğaça öğlene bitiyor ve müşteri eli boş dönüyor.

NASIL YAPILIR

ÖRNEK PROMPT

> Son 4 haftanın gün gün poğaça satışları aşağıda. Önümüzdeki hafta her gün kaç tepsi üretmemi önerirsin? Hafta sonu yağmur bekleniyor, cuma günü mahallede pazar kuruluyor. Önerini tablo yap ve her gün için kısa bir gerekçe yaz.

Hava durumunu ve özel günleri **siz verin**. Yapay zekâ bunları her zaman bilmez, bilse de güncel olmayabilir.

KONTROL EDİN

İlk hafta öneriyi yalnızca fikir olarak kullanın. Akşam kalanı not edin, hafta sonunda öneriyle karşılaştırın.

DİKKAT

Bu bir tahmindir, garanti değil. Bir iki haftalık veriyle yapılan tahmine güvenmeyin.

NE ZAMAN YETMEZ?

Bazen yapay zekâya hiç gerek yoktur: İki hafta boyunca akşam kalan ürünü bir deftere yazmak da çok şey gösterir. Ürün çeşidi çoksa kasa programınızın kendi stok raporuna bakın.

AYŞE HANIM'IN SONUCU

Pazartesi yaş pasta üretimini azalttı, hafta sonu poğaçayı artırdı. Çöpe giden ürün belirgin şekilde azaldı.

Personel için kural ve el kitabı yazmak

SORUN

Yeni gelen her çalışana aynı şeyler tek tek anlatılıyor. Kurallar yazılı olmadığı için herkesin aklında farklı.

NASIL YAPILIR

1. Kurallarınızı dağınık da olsa yazın ya da telefonunuza sesle söyleyin.
2. Notlarınızı şu promptla verin:

> ÖRNEK PROMPT
>
> Pastanemde yeni başlayanlar için kısa bir çalışma el kitabı hazırla. Aşağıdaki notlarımı şu başlıklarda topla: açılış-kapanış, hijyen, kasa, müşteriyle konuşma, izin isteme. Her başlık en fazla 5 madde, sade bir dil. Notlarımda olmayan kural ekleme; eksik gördüğün konuları ayrıca soru olarak listele.

KONTROL EDİN

Her maddeyi okuyun. Hijyen ve kasa kurallarının sizin gerçek uygulamanızla aynı olduğundan emin olun.

DİKKAT

Çalışma saati, izin, ücret ve fazla mesai iş hukukuna tabidir. Bu kuralları uzmana sormadan yürürlüğe koymayın. Franchise şubedeyseniz merkezin kuralları esastır.

NE ZAMAN YETMEZ?

El kitabı bir belgedir. Ekibe anlatmak ve uygulanıp uygulanmadığını takip etmek yine sizin işiniz.

AYŞE HANIM'IN SONUCU

İki sayfalık el kitabını yazdırıp mutfağa astı. Yeni çalışan ilk gün sorduğu soruların çoğunun cevabını orada buldu.

Vardiya planı taslağı çıkarmak

SORUN

Vardiya listesi her hafta mesajlar arasında kayboluyor; kimin hangi gün izinli olduğu karışıyor.

NASIL YAPILIR

ÖRNEK PROMPT

4 çalışanım var: A, B, C ve D. Pastane 07.00–21.00 açık; sabah 07–14, akşam 14–21 iki vardiya var. Hafta içi her vardiyada en az 1, hafta sonu en az 2 kişi olsun. A salı izinli, C pazar çalışamıyor. Herkes haftada en fazla 6 gün çalışsın. Haftalık vardiya tablosu hazırla ve bu kuralların hepsini sağlayıp sağlamadığını ayrıca kontrol et.

Gerçek isimler yerine baş harf kullanmak yeterlidir.

KONTROL EDİN

Tabloyu kendiniz sayın: Her çalışanın gün sayısı ve her vardiyadaki kişi sayısı. Yapay zekâ bu tür sayma işlerinde hata yapabilir.

DİKKAT

Haftalık çalışma süresi ve hafta tatili gibi konuların yasal kuralları vardır. Planınızın bunlara uyduğunu kontrol edin.

NE ZAMAN YETMEZ?

Çalışan sayısı arttıkça ya da plan her hafta baştan değiştikçe, vardiya için yapılmış programlar daha uygun olur.

AYŞE HANIM'IN SONUCU

Pazar akşamları on dakikada taslağı çıkarıp ekibe gönderiyor. İzin talepleri artık bir sonraki haftanın promptuna ekleniyor.

Uygulama: Bu hafta

Dört işi deneyin; işe yarayanı her hafta tekrarlayın.

- [ ] **Son 3 ayın satış tablosunu okuttum.**
  (s. 19)
  Öğrendiğim en önemli şey: ----------

- [ ] **Gelecek haftanın üretim önerisini aldım ve akşam kalanları not ettim.**
  (s. 20)

- [ ] **Personel el kitabının ilk taslağını çıkardım.**
  (s. 21)

- [ ] **Haftalık vardiya taslağını hazırladım ve kendim kontrol ettim.**
  (s. 22)

İşe yaradı mı? Ölçün

Bugün bir kez, bir ay sonra bir kez daha doldurun.

GÖSTERGE	BUGÜN	1 AY SONRA
Günde ortalama ne kadar ürün çöpe gidiyor?		
Haftalık vardiya planını kaç dakikada hazırlıyorum?		
Yeni bir çalışan işi kaç günde öğreniyor?		
Ayda kaç kez satış rakamlarıma bakıyorum?		

Rakamı tam bilmiyorsanız tahmin yazın; önemli olan bir ay sonraki farkı görmek.

BÖLÜM 5

Çevreyi okumak

Rakibinizden ders çıkarmak ve fiyat kararını hesapla vermek.

Rakibi incelemek

SORUN

Mahallede yeni bir pastane açıldı, müşterilerin bir kısmı oraya kaydı. Ayşe Hanım farkın ne olduğunu bilmiyor.

NASIL YAPILIR

1. Rakibin 20–30 yorumunu kopyalayın; fiyatlı menüsünü kopyalayın ya da fotoğrafını çekin.
2. Şu promptla verin:

> ÖRNEK PROMPT
>
> Aşağıda mahallemdeki bir pastanenin yorumları ve menüsü var. Müşterilerin en çok neyi övdüğünü, neyden şikâyet ettiğini ve menüsünde bende olmayan ürünleri listele. Sonra kendi yorum özetimle karşılaştır: **[sayfa 14'teki sonucunuz]**. Bana 3 somut öneri ver.

KONTROL EDİN

Her önerinin hangi yorumdan çıktığını sorun. Yoruma dayanmayan öneri, tahmindir.

DİKKAT

Yalnızca herkese açık bilgiyi kullanın. Rakibin fotoğraf ve metinlerini kendinizinmiş gibi kullanmayın; amaç taklit değil, ders çıkarmak.

NE ZAMAN YETMEZ?

Birkaç rakibi her ay düzenli izlemek istiyorsanız bu iş için ayrı bir kurulum gerekir.

AYŞE HANIM'IN SONUCU

Rakip en çok "oturacak yer" için övülüyor, en çok "fiyat" için eleştiriliyor. Ayşe Hanım vitrin önüne iki küçük masa koydu.

Fiyat değişikliğinden önce hesap yapmak

SORUN

Un ve tereyağına zam geldi. Ayşe Hanım fiyat artırması gerektiğini biliyor ama hangi ürüne ne kadar?

NASIL YAPILIR

ÖRNEK PROMPT

Pastanemde 5 ürünün maliyetleri ve satış fiyatları aşağıda. Un **[zam oranı]**, tereyağı **[zam oranı]** zamlandı. Her ürünün yeni maliyetini, bugünkü kâr payımı ve bu payı korumak için gereken yeni fiyatı tablo yap. Hesabı adım adım göster.

Sonra şunu sorun: *"Rakibimin fiyatları şunlar: [...]. Hangi üründe zammı ertelemek mantıklı olur, gerekçesiyle söyle."*

KONTROL EDİN

Bir ürünü kendiniz hesap makinesiyle hesaplayın. "Adım adım göster" demek, hatayı bulmayı kolaylaştırır.

DİKKAT

Son karar sizindir; müşterinizi ve mahallenizi siz bilirsiniz. Fiyat değiştiğinde menüyü ve etiketleri de hemen güncelleyin.

NE ZAMAN YETMEZ?

Ürün sayınız çoksa kalıcı bir maliyet tablosu (Excel) kurun. Yapay zekâ o tabloyu kurmanıza da yardım edebilir.

AYŞE HANIM'IN SONUCU

Poğaçada zammı yaptı, en çok satan kurabiyede bir ay erteledi. Kararı tahminle değil, tabloya bakarak verdi.

ŞİMDİ SİZ DENEYİN

Bir rakibinizin 20 yorumunu okutun ve en çok satan 3 ürününüzün maliyetini güncelleyin.

BÖLÜM 6

Güvenli ve ölçülü kullanım

Hangi bilgiyi paylaşmamalı, hangi aracı seçmeli, işe yarıyor mu?

Yapay zekâya hangi bilgi girilmez?

Sohbet asistanına yazdığınız her şey, aracı sunan şirketin sunucularına gider; bu sunucular çoğunlukla yurt dışındadır. Kural basit: **Bir kişiyi tanıtan bilgiyi yazmayın.**

✕ Girmeyin

- Müşteri adı, telefonu, adresi
- TC kimlik, kart ve hesap bilgisi
- Personelin maaş, sağlık ve izin bilgisi
- Alerji, hastalık gibi sağlık kayıtları
- Tarifler, sözleşmeler gibi ticari sırlar

✓ Rahatça girebilirsiniz

- İsimleri silinmiş yorumlar
- Ürün, adet ve tutar toplamları
- Kendi yazdığınız menü ve duyurular
- Baş harflerle vardiya bilgisi

BİLMEKTE FAYDA VAR

- **KVKK Kurumu**, Mart 2026'da iş yerlerinde üretken yapay zekâ kullanımına dair bir duyuru yayımladı. Kurum içi kural koymayı, çalışanları bilgilendirmeyi, mümkünse anonim veri kullanmayı ve çıktıları insan kontrolünden geçirmeyi öneriyor.
- **Yurt dışına kişisel veri aktarımı** KVKK'nın 9. maddesinde düzenlenir; kurallar Haziran 2024'te değişti. Müşteri ya da personel verisiyle çalışacaksanız bir uzmana danışın.

Ekibiniz de kullanıyorsa bu listeyi onlarla da paylaşın. Kuralı bilmeyen çalışan, iyi niyetle müşteri bilgisini yapıştırabilir.

Araçlar ve maliyet: Ücretsiz mi, ücretli mi?

Yaygın araçların hepsinin ücretsiz sürümü var ve bu kitaptaki her şey ücretsiz sürümle denenebilir. Ücretli sürümler aylık abonelikle çalışır; daha yüksek kullanım sınırı, dosya yükleme ve gelişmiş özellikler sunar.

ARAÇ	ÜCRETSİZ SÜRÜM	SOHBETLERİN EĞİTİMDE KULLANILMASINI KAPATMAK
ChatGPT	Var	Ayarlar → Veri kontrolleri → "Improve the model for everyone". Geçici sohbet de eğitimde kullanılmaz.
Gemini	Var	Gemini etkinlik ayarlarında "Keep Activity" (etkinliği sakla) seçeneğini kapatın.
Claude	Var	Ayarlar → Gizlilik → model geliştirme ayarını kapatın.
Copilot	Var	Microsoft hesabıyla girişte gizlilik ayarlarından model eğitimini kapatabilirsiniz.

Ayar adları uygulama güncellendikçe değişebilir. Google, bazı sohbetlerin insan değerlendiriciler tarafından okunabildiğini belirtiyor ve gizli bilgi girilmemesini öneriyor.

NASIL SEÇMELİ?

- Tek bir araçla başlayın, bir ay deneyin.
- Her gün kullanıp sınıra takılıyorsanız ücretliyi düşünün.
- Dosya ve tablo işiniz çoksa ücretli sürüm fark yaratır.

FİYATLAR

Ücretler ülkeye ve satın alma kanalına göre değişir, sık güncellenir. Bu yüzden kitapta fiyat vermiyoruz; güncel fiyatı aracın kendi sitesinden kontrol edin.

Bilgi tarihi: Ekim 2026. Kaynak: araçların kendi gizlilik ve yardım sayfaları (OpenAI, Google, Anthropic, Microsoft).

İşe yarıyor mu? Kazancı ölçmek

Bölüm sonlarında ölçümler yaptınız. Şimdi hepsine birlikte bakın; bir ay sonra neyin değiştiğini görmek için.

ALAN	GÖSTERGE	SAYFA
Müşteri	Yorumlara yanıt oranı, mesajlara dönüş süresi	18
Günlük işler	Çöpe giden ürün, vardiya hazırlama süresi	23
Ekip	Yeni çalışanın işi öğrenme süresi	23
Zaman	Haftada kazandığınız saat	aşağıda

Kazandığınız zamanın değeri

O saatlerde başka ne yapardınız? Bir saatinizin değerini kabaca bulmak için aylık kazancınızı aylık çalışma saatinize bölebilirsiniz.

Haftada _____ **saat ×** _____ **TL =** _____ **TL / hafta**

NE ZAMAN BIRAKMALI?

- Bir iş, kontrol süresiyle birlikte eskisinden uzun sürüyorsa
- Çıktıyı her seferinde baştan düzeltiyorsanız
- Hatanın bedeli kazandığınız zamandan büyükse

O işte yapay zekâyı bırakın. Her iş için doğru araç değildir; bunu fark etmek de bir kazançtır.

30 günlük öğrenme planı

Hafta içi her gün 15 dakika. Hafta sonu dinlenin ya da kaçırdığınızı tamamlayın. Bitirdiğiniz günü işaretleyin.

1. HAFTA
Temeller

- [ ] İlk sohbetinizi yapın (s. 6)
- [ ] Belirsiz ve net promptu karşılaştırın (s. 8)
- [ ] Kim–Ne–Kime–Nasıl ile bir prompt yazın (s. 9)
- [ ] Bir cevabı 3 turda geliştirin (s. 10)
- [ ] 5 temel işten ikisini deneyin (s. 12)

2. HAFTA
Müşteri

- [ ] Son 30 yorumu özetletin (s. 14)
- [ ] 2 olumsuz yoruma yanıt yazın (s. 15)
- [ ] 2 olumlu yoruma yanıt yazın (s. 15)
- [ ] Hazır cevap setinizi çıkarın (s. 16)
- [ ] Gelecek ayın gönderi planını yapın (s. 17)

3. HAFTA
Günlük işler

- [ ] Satış tablonuzu okutun (s. 19)
- [ ] Haftalık üretim önerisi alın (s. 20)
- [ ] Akşam kalanları not etmeye başlayın (s. 20)
- [ ] El kitabının ilk taslağını çıkarın (s. 21)
- [ ] Vardiya taslağı hazırlayın (s. 22)

4. HAFTA
Çevre ve değerlendirme

- [ ] Bir rakibin yorumlarını inceleyin (s. 24)
- [ ] 3 ürününüzün maliyetini güncelleyin (s. 25)
- [ ] Kazandığınız zamanı hesaplayın (s. 28)
- [ ] İşe yarayan 3 promptu kaydedin (s. 13)
- [ ] Otomasyon testini yapın (s. 30)

Kapanış: Sırada ne var?

Bu kitap size birinci basamağı öğretti. Artık elle yaptığınız işlerden hangilerinin bir sonraki basamağa hazır olduğunu görebilirsiniz.

BURADASINIZ

1
Sohbet
Siz sorarsınız, o yapar.

2
Kalıcı düzen
Kayıtlı promptlar, hazır cevaplar.

3
Otomasyon
İş kendiliğinden döner, son onay sizde.

Hangi işiniz otomasyona hazır?

Elle yaptığınız üç işi yazın. Üç soruya da "evet" diyorsanız, o iş iyi bir aday.

İŞ	HER HAFTA TEKRARLANIYOR MU?	KURALLARI BELLİ Mİ?	HATA OLURSA KOLAY FARK EDİLİR Mİ?
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐

Tabloda "evet"le dolu bir satırınız varsa, o iş için bir sonraki basamağa hazırsınız demektir.

SON SÖZ **Yapay zekâ işinizi sizin yerinize yapmaz; size zaman açar. O zamanı müşterinize, ekibinize ve kendinize ayırın.**

Murat Eren Çalıkuşu

Murat Eren Çalıkuşu, Ankara Medipol Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri bölümünde okuyor.

Gelecekte rutin işlerin tamamen yapay zekâ çalışanları tarafından yürütüldüğü şirketler kurmayı hedefliyor. Ona göre çalışmak için belirli bir yerde olmak gerekmiyor. Bir işletme sahibi seyahat ederken de işini yönetebilmeli, tekrarlanan işleri elle yapmak zorunda kalmamalı. Teknoloji çağına ayak uydurmak artık bir tercih değil; işini ve hayatını kolaylaştırmanın yolu.

Yapay zekânın asıl değerini de burada görüyor: İşletme sahibinin hayat konforunu ve işinin kalitesini birlikte yükseltmesi. Rutin işler sistemlere devredildiğinde insan, işin içinde kaybolmak yerine işin başına geçer; neyin olup bittiğini görür, denetimi eline alır ve kararlarını daha sağlam verir.

NOTLARIM

Notlarım

Denediğiniz promptları, aklınıza gelen fikirleri buraya yazın.

Yapay zekâ artık herkesin aracı.

Ama nereden başlayacağını bilmeyen işletme sahibi için hâlâ uzak bir konu. Bu kitap o mesafeyi kapatmak için yazıldı.

Teknik bilgi istemiyor. Her sayfada bugün, kendi telefonunuzla deneyebileceğiniz bir iş var: yorumları özetlemek, müşteriye yanıt yazmak, satış tablosunu okumak, vardiya planı çıkarmak, fiyat hesabı yapmak.

BU KİTAPTA

- ✔ Doğru prompt yazmanın dört parçası
- ✔ Müşteri yorumlarına ve mesajlarına yanıt
- ✔ Satış, stok ve vardiyada pratik kullanım
- ✔ Yapay zekâya hangi bilginin girilmemesi gerektiği
- ✔ 30 günlük öğrenme planı

> **Taslağı o hazırlar,**
> **son sözü siz söylersiniz.**

YAZAR
Murat Eren Çalıkuşu