

MADO

GERÇEK LEZZETLER

ÜCRETSİZ RAPOR • MADO İÇİN

Şube ve menü raporu

19 Google kaydı, iki menü sistemi, misafirlerin dilleri ve geri bildirimleri. Kamuya açık kaynaklardan, bir misafirin göreceği gibi okundu.

01 Google Haritalar

02 Dijital menüler

03 Diller

04 Misafir geri bildirimi

05 Uygulama
mağazaları

06 Önerimiz

07 Pilottan sonra,
yöntem

ÖZET

Bir bakışta

26 Ekim 2026'da MADO'nun dijital yüzünü bir misafirin göreceği gibi, oturum açmadan inceledik: Google Haritalar'daki 19 şube kaydı, şubelerin kullandığı dijital menüler, mado.com.tr'nin dil sürümleri, Şikayetvar ve uygulama mağazaları.

19

Google kaydı incelendi

2

ayrı menü sistemi

5dilde çekirdek menü
önerisi**3 x 8**

şube x hafta pilot

1

Ne gördük

- Google kayıtlarında ortak bir standart yok: ad yazımları farklı, 4 ayrı kategori kullanılıyor, 3 kayıta telefon yok, 5 kayıttaki numara mado.com.tr'dekinden farklı.
- İncelediğimiz iki menü adresi iki ayrı sistemde duruyor. FineDine sayfası boş açılıyor, Historia bisce kullanıyor.
- mado.com.tr'nin İngilizce ve Arapça sürümlerinde menüler dışında içerik yok. İncelediğimiz menülerde ve sitede Almanca ile Farsça yok.
- MADO Global uygulaması App Store'da 1,9, Google Play'de 2,2 puanda.

2

Misafire maliyeti

- Haritalarda şubeyi arayan misafir, telefonu olmayan ya da başka bir şehrin alan koduyla başlayan bir kayıta karşılaşılabiliyor.
- Masadaki kod boş bir menü ya da beklenmeyen bir sayfa açabiliyor. Şikayetvar'daki bir müşteri şikâyeti, masadaki QR kodun menü yerine ücretli bir SMS aboneliği başlattığını anlatıyor.
- 2025'te Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçilerde Almanca okuyanların payı %14,7. Bu misafirler menüyü kendi dilinde bulamıyor.
- Uygulamanın verdiği hediye ve puan sözü bazı şubelerde karşılanmıyor. Düşük puanlı yorumların çoğu bunu anlatıyor.

3

Ne öneriyoruz

- Tek MADO menüsü.** Tek kaynaktan, MADO'nun fotoğrafları ve kimliğiyle. Her şube kendi fiyatını aynı kaynaktan gösterir.
- NFC masa ve kasa kartları.** Dokununca menü açılır, yedek olarak QR basılıdır. Bağlantılar merkezden yönetilir, menü değişince kart yeniden basılmaz.
- Üç şubede sekiz haftalık pilot.** Haftalık ölçümlerle. Sonuç sözü vermiyoruz, ölçüyoruz.

01 · GOOGLE HARİTALAR

19 kayıt, ortak bir standart yok

Misafirler bir şubeyi çoğu zaman önce Google Haritalar'da arar. İncelediğimiz 19 kaydın ad, kategori, telefon ve web sitesi alanlarında ortak bir kural yok.

13 Restoran

3 Kafe

2 Dondurma dükkanı

1 Tatlıcı

3 telefon yok

5 numara sitedekinden farklı

3 cep numarası

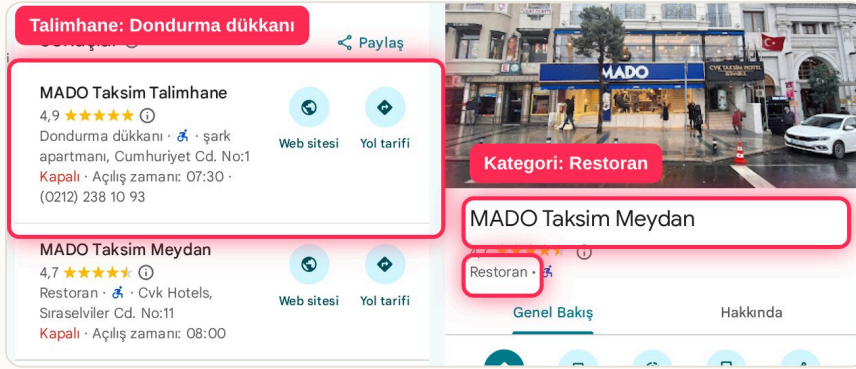
GOOGLE'DAKİ AD	KATEGORİ	TELEFON	NOT
Mado YHT Gar Avm	Kafe	0312 312 62 36	
MADO Kızılay	Restoran	0312 430 00 70	
MADO Köroğlu	Restoran	0312 334 62 36	
MADO Antalya Lara	Restoran	0242 324 43 31	
MADO Fatih Ali Kuşçu Mah.	Kafe	0212 621 71 10	
Mado - Galataport AVM Şubesi	Restoran	yok	Telefon yok
MADO Beyoğlu Galatasaray	Restoran	0212 293 22 58	
MADO Historia Avm	Restoran	0212 531 68 32	Web sitesi alanı menüye gidiyor
MADO İzmir Pasaport	Restoran	0232 489 54 89	
MADO Kadıköy Rıhtım	Restoran	0532 286 29 84	Cep numarası · Sitede: 0216 349 49 01
MADO Karaköy Sahil	Dondurma dükkanı	0539 606 25 30	Cep numarası · Web sitesi alanı boş
MADO K.Maraş Piazza Avm	Restoran	0332 502 02 29	Sitede: 0344 235 02 80
MADO - YAŞAR DONDURMA	Kafe	0344 236 14 91	
MADO Nişantaşı	Restoran	0212 234 91 92	
Mado Ortaköy	Restoran	0212 259 20 00	Sitede: 0212 259 10 15
MADO Sabiha Gökçen HI Dış Hatlar Gidiş - (Hava)	Restoran	0212 906 62 36	Sitede: 0216 588 51 35
MADO Sultanahmet	Tatlıcı	0533 203 50 11	Cep numarası · Sitede: 0212 528 96 95
MADO Taksim Meydan	Restoran	yok	Telefon yok
MADO TÜNEL	Dondurma dükkanı	yok	Telefon yok · Sitede: 0212 292 99 99

Adlar, kategoriler ve numaralar kayıtlarda 26.10.2026'da, oturum açmadan, tarayıcının varsayılan ayarlarıyla görüldüğü gibidir. Sitedeki numaralar mado.com.tr şube sayfalarından alındı.

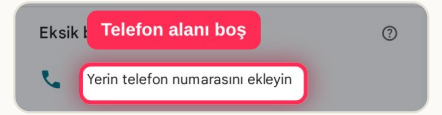
01 • GOOGLE HARİTALAR

Kayıtlarda gördüklerimiz

- Ad.** Aynı marka en az altı biçimde yazılıyor: büyük harf (MADO TÜNEL), meydan adı (MADO Taksim Meydan), “Şubesi” eki (Mado - Galataport AVM Şubesi), mahalle adı (MADO Fatih Ali Kuşçu Mah.), eski ticari ad (MADO - YAŞAR DONDURMA) ve noktasız ı (MADO K.Maraş Piazza Avm).
- Telefon.** Tünel, Taksim Meydan ve Galataport kayıtlarında telefon yok. Tünel için mado.com.tr 0212 292 99 99 yazıyor. K.Maraş Piazza kaydı 0332 ile başlıyor; 0332 Konya'nın alan kodu, sitede 0344 235 02 80 yazıyor.
- Kategori.** Taksim'de yan yana iki MADO kaydı var. Biri “Dondurma dükkanı”, öteki “Restoran”. Kategori, bir şubenin hangi aramalarda çıktığını etkileyebilir (çıkartım; Google ağırlığı yayımlamıyor).
- Web sitesi.** Karaköy Sahil kaydında web sitesi yok. Historia kaydı menü sağlayıcısının sayfasına gidiyor. Diğerleri mado.com.tr'ye gidiyor, http ve https karışık.



Taksim: iki MADO kaydı, iki ayrı kategori. maps-taksim.png



Tünel kaydında telefon alanı boş. maps-tunnel-phone.png

Neden önemli

Turistler ve yolcular şubeyi haritada arar, aramayı da haritadan yapar. Eksik ya da yanlış bir numara kaçan bir arama demektir. Tek bir ad, kategori ve telefon kuralı, 19 kaydı aynı markanın kaydı gibi gösterir. Bu düzeltmeler şube sahiplerinin onayıyla, kayıt kayıt yapılabilir.

TURİSTLERİN YOĞUN OLDUĞU KAYITLARDA GOOGLE PUANI, 26.10.2026

1,9

Sabiha Gökçen
dış hatlar

3,7

Sultanahmet

3,8

Galataport

4,4

Tünel

4,7

Taksim Meydan

02 · DİJİTAL MENÜLER

Bir marka, iki menü sistemi

İncelediğimiz iki adreste MADO menüsü iki farklı sağlayıcıda duruyor. Her sistem MADO'nun ürün adlarını, açıklamalarını ve fotoğraflarını ayrı ayrı taşıyor.

FİNE DİNEqr.finedinemenu.com/mado

"Menümüz hazırlanıyor" yazısıyla açılıyor. Dil seçenekleri görünüyor, ürün yok.

BİSCE · HISTORIA AVMmadohistoria.bisce.com.tr

411 ürün, Türkçe, İngilizce, Arapça ve Rusça. Historia'nın Google kaydındaki web sitesi alanı bu menüye gidiyor.

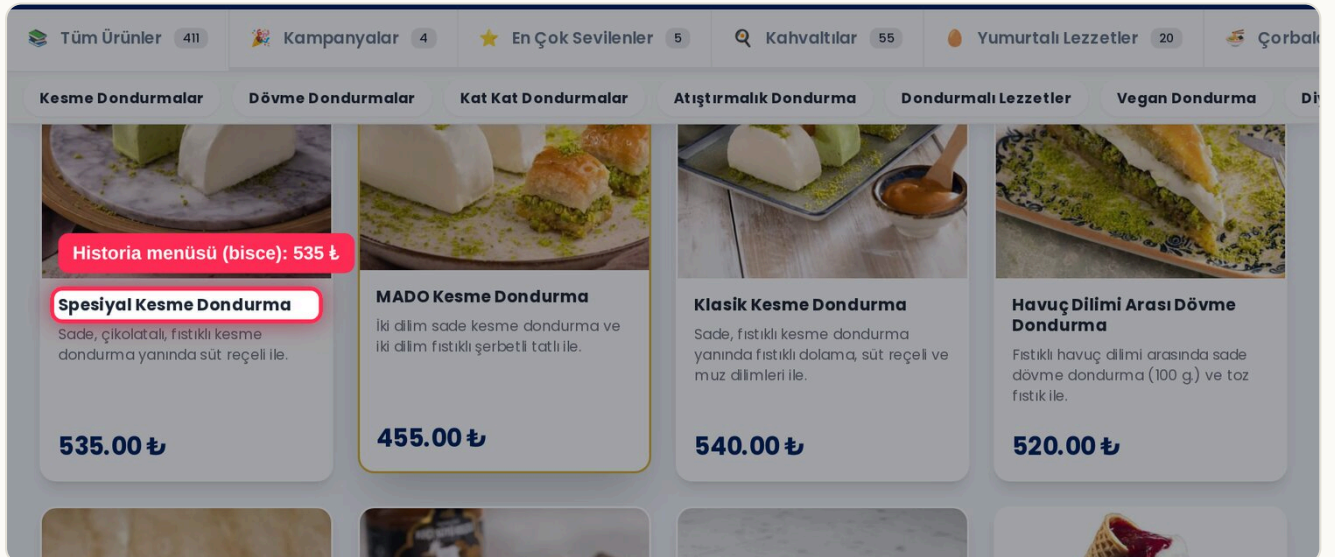


FineDine: MADO menüsü boş açılıyor. finedine-empty.png

Neden önemli

Bir ürün, fiyat ya da alerjen bilgisi değiştiğinde her sistemin ayrı güncellenmesi gerekiyor. Genel merkez, misafirin hangi şubede ne gördüğünü tek bir listede göremiyor. Boş bir menü açan kod, misafirin gözünde MADO'nun boş menüsüdür.

Hangi şubedeki masa kodunun hangi sisteme gittiğini doğrulayamadık. Yalnızca bu iki adresi inceledik.



Historia menüsü (bisce): 411 ürün, MADO fotoğraflarıyla. bisce-kesme.png

03 • DİLLER

Misafirin dili, menünün dili

2025'te Türkiye'ye 52,8 milyon yabancı ziyaretçi geldi. Rusça, Almanca, İngilizce ve Arapça okuyanların toplam payı %53,5. Her ziyaretçi uçuşuna göre en iyi okuduğu tek dile sayıldı.

2025 yabancı girişleri, dile göre

Rusça		%17,2	9.061.716
Almanca		%14,7	7.742.169
İngilizce		%13,9	7.336.689
Arapça		%7,7	4.086.660
Farsça		%5,8	3.050.195
Bulgarca		%5,3	2.808.357
Lehçe		%3,6	1.914.958
Felemenkçe		%3,6	1.888.753
Fransızca		%2,1	1.100.603
Ukraynaca		%1,9	1.026.603
Azerbaycan Türkçesi		%1,8	927.067

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı 2025 yıllık sınır istatistikleri bülteni, tablo T8. Ocak-Ağustos 2026 payları benzer: Rusça %18,2, Almanca %14,5, İngilizce %13,2, Arapça %7,4 (geçici veri).

ÖNERİLEN ÇEKİRDEK SET • YURT İÇİNDEKİ HER ŞUBE

Türkçe

İngilizce

Arapça

Rusça

Almanca

Türkçe her zaman ilk dil. İngilizce, başka ortak dili olmayan misafirlere de hizmet eder. İstanbul'da Arapça okuyanlar %14,8, İngilizce okuyanlar %14,9, yani neredeyse eşit. mado.com.tr'de 273 yurt içi ve 86 yurt dışı şube listeleniyor.

Bugünkü boşluklar

- Almanca.** Yabancı ziyaretçilerin en büyük ikinci grubu. İncelediğimiz menülerde ve sitede yok.
- Farsça.** Beşinci büyük grup, İstanbul'da %4,8. Hiçbirinde yok.
- Rusça.** Historia menüsünde var, sitede yok.
- İngilizce ve Arapça.** Menülerde var. Sitenin bu dillerdeki sayfalarında menüler dışında içerik yok.

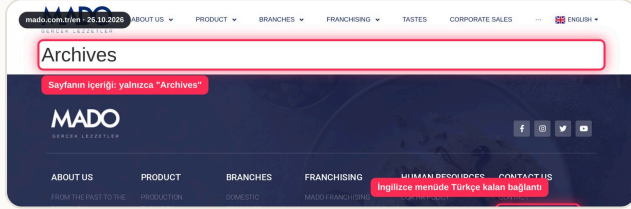
03 • DİLLER

Bölgeye göre ek diller

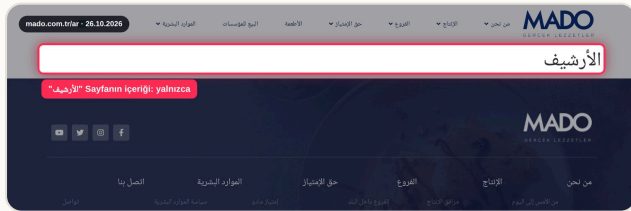
Ek diller, misafirlerin ülkeye girdiği kapıya göre seçildi: bir dil, şubenin bağlı olduğu kapıdaki girişlerin en az %8'ini oluşturuyorsa eklenir.

ŞUBE GRUBU	EK DİL	DAYANAK (2025)
İstanbul turistik merkezler (Tünel, Taksim, Sultanahmet ve diğerleri)	Farsça	İstanbul girişlerinin %4,8'i Farsça okuyor; Beyoğlu'nda otel misafirlerinin %79,7'si yabancı.
Galataport ve Karaköy Sahil	İtalyanca, İspanyolca	Karaköy deniz kapısı: İngilizce %48,5, İtalyanca %15,0, İspanyolca %10,3.
Sabiha Gökçen dış hatlar	Felemenkçe, Fransızca	Havalimanı kapısı: Felemenkçe %6,0, Fransızca %4,9.
Antalya, Muğla, İzmir	Lehçe, Felemenkçe	Antalya'da Lehçe %8,0; İzmir'de Felemenkçe %8,2.
Kuşadası ve Didim	İspanyolca, İtalyanca	Aydın: İspanyolca %8,0, İtalyanca %7,9.
Ankara	Azerbaycan Türkçesi, Farsça	Esenboğa: Azerbaycan Türkçesi %9,4, Farsça %5,9.
Edirne	Bulgarca, Rumence, Yunanca	Bulgarca %47,6, Rumence %9,3, Yunanca %8,6.
Kahramanmaraş	yok	Onikişubat'ta otel misafirlerinin %1,5'i yabancı. Çekirdek set yeterli.

mado.com.tr/en ve /ar



İngilizce ana sayfa: içerik tek kelime, "Archives". site-en-empty.png



Arapça ana sayfa: içerik tek kelime, "الأرشيف" (Arşiv). site-ar-empty.png

İngilizce sayfada görünen metin 665, Arapça sayfada 604 karakter. Bunun yalnızca 15 karakteri üst menü, gezinme ve alt bilgi dışında. Arapça sayfanın içeriği "الأرشيف" (Arşiv). İngilizce alt bilgideki "DİLEK, ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMU" bağlantısı Türkçe kalmış.

Pilot şubelerde menü dilleri

Tünel: çekirdek set ve Farsça. **Galataport:** çekirdek set, İtalyanca ve İspanyolca. **K.Maraş Piazza:** çekirdek set. Sekiz haftada her dokunuşta seçilen dil kaydedilir; ek diller gerçek seçimlere göre kalır ya da çıkar.

04 · MİSAFİR GERİ BİLDİRİMİ

Misafirler ne anlatıyor

Şikayetvar'da MADO için 1.968 şikâyet var, marka puanı 228 değerlendirmeden 18/100. MADO son bir yılda şikâyetlerin %100'üne yanıt vermiş. Yanıt süreci zaten işliyor; bu güçlü bir başlangıç noktası.

Ekim 2026'daki şikâyetlerde öne çıkan konular

- Hijyen.** Bir şubede aynı gün üç ayrı şikâyet, başka şubelerde kırık bardak ve temiz olmayan tabak.
- Ürün tazeliği.** Bayat tatlı ve çay, iki ayrı şubede ekşi salep, bir gıda zehirlenmesi iddiası.
- Personel tutumu.** Kaba ya da ilgisiz servis, en sık tekrar eden konu.
- Hesap.** İstenmeyen su, sos ücreti, menüde yazan ikramın gelmemesi.
- Menü ile şube arasındaki fark.** Menüde olan ürünlere şubede “yok” denmesi.

“Menü ve QR” konusu: 7 şikâyet

- Bir müşteri şikâyetine göre Ankara Optimum'da masadaki QR kod menü yerine bir SMS onayı açmış ve müşterinin hattında 250 TL'lik bir abonelik başlamış (5 Aralık 2025).
- QR kod açılmamış (Afyon, Temmuz 2026).
- Aynalı, yansıtıcı standdaki kod kamerayla okunmamış (Ağustos 2025).
- Basılı menüde fiyat yok, fiyatlar ayrı bir QR menüde (Nisan 2025).
- QR menüdeki ürünler basılı menüyle eşleşmemiş (Konya, Eylül 2024).

Bugün Ankara Optimum AVM'de bulunan Mado şubesinde, masada yer alan karekod üzerinden menüye girmek istedim. Masadaki QR kodu okuttuğumda menü açılmak yerine telefonuma bir SMS onayı geldi ve bu onayı verdiğimde hattım üzerinden dışarıdan bir servise abonelik başlatıldı. Bu işlem sonucunda Türk Telekom hattıma 250 TL tutarında ek ücret yansıtıldığını öğrendim.

Şikayetvar'da bir müşteri şikâyeti, 5 Aralık 2025. sikayetvar-qr-sms.png

Neden önemli

Basılı bir QR kod, kimsenin izlemediği bir bağlantıdır. Kodun üzerine başka bir etiket yapıştırılsa ya da kod yanlış bir adrese gitse, misafir bunu MADO'ya yazar. Şikâyet, kodun bir etiketle değiştirilip değiştirilmediğini söylemiyor; bunu doğrulayamadık. Merkezden yönetilen bir bağlantı, yanlış hedefi tek yerden düzeltmeyi mümkün kılar.

05 · UYGULAMA MAĞAZALARI

Uygulama söz veriyor, bazı şubeler tutamıyor

MADO Global uygulaması indirme hediyesi, doğum günü hediyesi ve puan vaat ediyor. Mağaza yorumlarına göre bu söz bazı şubelerde karşılanmıyor.

APP STORE · TÜRKİYE

1,9

36 değerlendirme. Sürüm 1.0.1, 9 Nisan 2025'te yayımlanmış. Geliştirici Picosoft Engineering Ltd. Şti.

GOOGLE PLAY

2,2

84 yorum, 10 B+ indirme. Son güncelleme 25 Eylül 2025. Geliştirici Limonist Meta Teknoloji A.Ş.

Yorumlarda tekrar eden konular

- Hediye ve puan şubede geçmiyor.** App Store'da görünen 1 ya da 2 yıldızlı 16 yorumdan 10 tanesi bu konuda. Yorumlarda şubelerin "bizde öyle sistem yok" dediği, hediyein franchise şubelerinde geçmediği, "tablet yok" denerek puanın kullanılmadığı anlatılıyor.
- Uygulama açılmıyor ya da donuyor.** 3 yorum, ikisi Ağustos 2026'dan.

berbat hatta berbat ötesi kesinlikle telefonunuzda yer kaplamasına izin vermeyin hiç bir mado da puan kullanmanıza ve kazanmanıza izin vermiyorlar tablet yok bahanesi sistem yok bahanesi çok kötü yani

Google Play yorumu, 28 Kasım 2025. playstore-review.png

Neden önemli

Uygulama bir sadakat aracı olarak tasarlanmıştır. Söz merkezden verilip kasada karşılanmadığında, araç şikâyet üretmeye başlıyor. Bir şubenin programa katılması, tablet ve personel bilgisi hazır olduğunda duyurulursa bu boşluk kapanabilir. Uygulamanın kendisi başka bir ekibin işi; burada yalnızca misafirin gördüğünü aktarıyoruz.

App Store yorumları 11.02.2025 ile 31.08.2026 arasında yazılmış, mağazanın herkese açık yorum akışından okundu.

06 • ÖNERİMİZ

Tek dokunuş, tek MADO menüsü

1

Tek MADO menüsü

MADO'nun fotoğrafları ve lacivert-altın kimliğiyle bir mobil menü. Kategoriler misafirin sipariş verdiği gibi: dövme ve kesme, dondurma, baklava ve tatlılar, kahvaltı, içecekler. Alerjen, porsiyon ve içerik notları. Yalnızca MADO içeriği. Tek kaynak; her şube kendi fiyatını bu kaynaktan gösterir. Telefonun dili şubenin dil setindeyse menü o dilde açılır, misafir dili değiştirebilir.

2

NFC masa ve kasa kartları

MADO tasarımı kartlar. Dokununca menü açılır, NFC'si olmayan telefonlar için QR basılıdır. Kasa kartı Google yorum sayfasını açar ve her puanda "Google'da yorum yaz" ile "işletmeye özel ilet" seçeneklerini eşit gösterir. Bağlantılar merkezden yönetilir: menü ya da fiyat değişince kart yeniden basılmaz, yanlış hedef tek yerden düzeltilir.

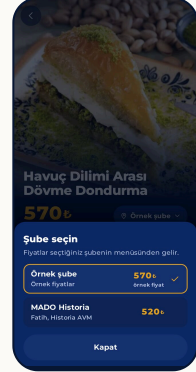
Konsept ekranlar Asopel tarafından MADO için hazırlandı, yayında değil. Ürünler, fotoğraflar ve Historia fiyatları Historia menüsünden. "Örnek şube" fiyatları örnektir, hiçbir şubenin gerçek fiyatı değildir. Çeviriler yayından önce ana dili konuşan biri tarafından kontrol edilmeli.



Karşılama



Ürün



Şube fiyatı (örnek)

3

Pilot: üç şube, sekiz hafta

ŞUBE (ÖNERİ; SEÇİM MADO'NUN)	MENÜ DİLLERİ	NEDEN
Tünel	Çekirdek set + Farsça	İstanbul'un turistik merkezi; en çok dilin gerektiği şube grubu
Galataport	Çekirdek set + İtalyanca, İspanyolca	Kruvaziyer limanı, telefonu olmayan kayıt
K.Maraş Piazza	Çekirdek set	MADO'nun memleketi, yerel misafir; Türkçe metnin kalitesi öne çıkar

HER HAFTA ÖLÇÜLENLER

- Masa başına kart dokunuşu
- Menünün açılış süresi
- Menü olayları: yanlış ya da boş hedef
- Yeni Google yorumlarından yanıtlananların payı
- Her dokunuşta seçilen dil

Google puanı izlenir, sonuç sözü verilmez. Sekizinci haftanın sonunda ölçümler birlikte okunur, ek dillerin kalıp kalmayacağı gerçek seçimlere göre kararlaştırılır.

07 · PİLOTTAN SONRA

Kısaca, sonraki adımlar

Google kayıt standardı

Tüm şubeler için tek ad kuralı, tek kategori, doğru telefon ve web sitesi. Düzeltme listesi şube sahiplerinin onayıyla uygulanır.

Aylık yorum özetleri

Google ve Şikayetvar yorumlarından şube ve bölge bazında aylık konular. Yanıt taslaklarını MADO ekibi onaylar.

Uygulama yenileme konsepti

Hediye ve puan kurallarının şubede de görüldüğü, şube hazırlığının kontrol edildiği bir akış için konsept. Uygulamanın geliştirmesi bugünkü ekibinde kalır.

Uluslararası kampanyalar

Sezon lansmanları menüde, kartlarda ve Google kayıtlarında çekirdek dillerde aynı gün yayına girer.

Yöntem ve sınırlar

Kaynaklar 26 Ekim 2026'da okundu, rapor 27 Ekim 2026'da yazıldı. Yalnızca kamuya açık sayfalara bakıldı. Hiçbir yere oturum açılmadı, yorum ya da öneri gönderilmedi, kimseyle iletişime geçilmedi. Ziyaretçi verileri Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 2025 yıllık ve Ağustos 2026 sınır bültenlerinden alındı. Google kayıtları ve menüler tarayıcının varsayılan ayarlarıyla açıldı.

DOĞRULAYAMADIKLARIMIZ

- Hangi şubedeki masa kodunun hangi menü sistemine gittiği.
- SMS aboneliği şikâyetindeki kodun bir etiketle değiştirilip değiştirilmediği.
- Şube kayıtlarındaki yorum sayıları, yorumlara verilen yanıtlar ve kayıtların sahiplenilip sahiplenilmediği: oturum açmadan Google yalnızca sınırlı bir görünüm gösteriyor.
- Sosyal medya hesapları: güvenilir okuma için oturum gerekiyor.
- Kapadokya'nın uyruk dağılımı, yurt dışı şubelerin diaspora büyüklüğü.

EK · KANIT DOSYALARI (EVIDENCE/MADO/2026-10-26/, EVIDENCE/MADO-CLEAN/2026-10-26/ VE EVIDENCE/MADO-FİNAL/2026-10-26/)

Şubeler ve Google kayıtları. mado/cleanup/branches-verified.csv, mado-clean/branch-*.png, maps-taksim.png, maps-tunel-phone.png, site-branch-tunel.png, raw/site-branches-subset.json

Menüler. finedine-empty.png, bisce-kesme.png, mado-clean/bisce-historia-data.json

Diller. mado/languages.md, mado/branch-languages.csv, site-en-empty.png, site-ar-empty.png, text-length.json, stats/

Şikayetvar. sikayetvar-qr-list.png, sikayetvar-qr-sms.png, sikayetvar-response.png, raw/sikayetvar-mado.html, raw/sikayetvar-mado-qr-menu.html

Uygulama mağazaları. appstore.png, playstore.png, playstore-review.png, raw/itunes.json, raw/ios-reviews.json, raw/play-mado.html

Öneri ve konsept. mado/offer.md, mado-final/final-landing.png, final-item.png, final-branch.png