

## Müşterilerin Elde Tutulmasında Araçsal Bir Yöntem Olarak E-Şikâyet Yönetimi: Erdek Örneđi

Özlem AYDOĐDU ATASOY <sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Bandırma Onyediy Eylöl Üniversitesi, Erdek Meslek Yüksekokulu, Balıkesir / Türkiye (oatasoy@bandirma.edu.tr)

### ÖZ

#### **Makale Geçmişi**

Gönderim Tarihi:

21.11.2020

Kabul Tarihi:

26.12.2020

#### **Anahtar Kelimeler**

Şikâyet

E-Şikâyet

Şikâyet Yönetimi

E-Şikâyet Yönetimi

Erdek

**Makale Kategorisi:** Araştırma

Makalesi

Potansiyel müşteriler, tatil yeri seçiminde web tabanlı otel arama motorlarından yararlanmakta, tatil deneyiminden mutsuz ayrıldıklarında otel/tatil yorumlama ve/veya şikâyet sitelerine şikâyetlerini iletmektedir. Bu şikâyetler, her işletme için olduğu gibi otel işletmeleri için de geri besleme sağlamada son derece önemlidir. Otel işletmelerinin elektronik şikâyet olarak adlandırılan bu şikâyetleri çözüme ulaştıracak süreci hemen başlatarak kısa sürede sonuçlandırması işletmeye bu müşterileri tekrar kazanması ve rakiplerine karşı rekabet avantajı gibi açılardan fayda sağlayacaktır. Bu çalışmanın amacı, müşterilerin beklentilerinin karşılanması, müşteri tatmininin sağlanması, müşteri sadakatinin artırılması, müşteri kaybının yaşanmaması, kaybedilen müşteriyi yeniden kazanma gibi konularda otel işletmelerine yardımcı olacak stratejileri belirlemek üzere müşteriler tarafından bildirilen e-şikâyetleri bir nitel araştırma yöntemi olan içerik analiziyle çözümlenmek, şikâyetleri kategorize ederek otel işletmelerine yol göstermektir. Bu amaçla çalışma, Balıkesir'in Erdek ilçesinde faaliyet gösteren otel işletmelerine yönelik olarak www.sikayetvar.com internet sitesinde yer alan şikâyetler üzerinden yapılmıştır. Çözümleme sonrası on yedi otel hakkında 42 şikâyete ulaşılmış ve şikâyetler genel olarak üç başlık altında toplanmıştır. En fazla şikâyetin otelin geneli, odalar ve yiyecek-içeceklerle ilgili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Erdek turizm destinasyonunda faaliyet gösteren otel işletmelerinin müşteri şikâyet yönetiminin ne olduğunu ve nasıl yürütüldüğünü bilmedikleri için bu sürece yönelik olarak herhangi bir girişimde bulunmadıkları da tespit edilmiştir.

### ABSTRACT

#### **Article History**

Received

21.11.2020

Accepted:

26.12.2020

#### **Keywords**

Complaint

E-Complaint

Complaint Management

E-Complaint Management

Erdek

**Article Type:** Research

Paper

Potential customers use web-based hotel search engines while choosing their holiday destinations, and they also make their complaints on hotel/holiday review and/or complaint websites when they have a negative holiday experience. These complaints are rather important to provide feedback for hotels as much as any other business type. It is beneficial for hotels to launch and conclude the processes which bring a solution to these complaints, also given the name of "electronic complaints", in a short time regarding the aspects of regaining these customers and having a competitive advantage against its rivals. The aim of this study is to analyze and categorize the e-complaints that were made by customers in order to determine the strategies that will help hotels in terms of meeting the expectations of the customers; providing customer satisfaction; increasing customer loyalty; and preventing the loss of customers. For this purpose, this study was conducted based on the complaints that were shared on the website of www.sikayetvar.com about the hotels that operate in the district of Erdek located in the province of Balıkesir. After this analysis, 47 complaints were found about seventeen hotels, and the complaints were gathered under three categories in general. It was found that the highest number of complaints was about the general environment, rooms, and catering services of the hotels. Furthermore, it was found that because the hotels that operate in the tourist destination of Erdek do not know what the management of customer complaints means and how they should conduct these processes, they have not made any attempts to reach a solution.

**\*Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:** Özlem AYDOĐDU ATASOY

**E-Posta:** oatasoy@bandirma.edu.tr