

YAZAR ADI-SOYADI: Ali TÜRKER

BAŞLIK: KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
YÖNETİMİ: İZMİR İLİ ÖRNEĞİ

ÖZET

Bu çalışmada işletmelerin her gün daha da zorlaşan yerel ve küresel rekabet ortamında ayakta kalabilmek için kullandıkları yeni bir uygulama olan, Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) kavramı ve konaklama işletmelerinde MİY uygulamaları ele alınmıştır. Müşteri İlişkileri Yönetimi, satış maliyetlerini azaltmak gelirleri artırmak, yeni pazarlar oluşturmak, satış, servis kanallarını genişletmek, müşteri ile ilişkileri artırarak müşteri sadakatini ve memnuniyetini sağlamak için işletmelerin oluşturduğu müşteri odaklı stratejiler grubu olarak tanımlanabilir. Bu stratejiler çerçevesinde müşterinin istediği mal ve hizmeti sağlayabilmek için önce müşteriler tanınmalı sonra da müşteriler için hangi malların nasıl sunulacağına karar verilmeli; sürekli ilişkiler kurularak sadakatleri sağlanmalıdır.

Üç bölüm halinde sunulmuş olan çalışmanın birinci bölümünde MİY'in kavramsal çerçevesi çizilmiştir. İkinci bölümde ise, MİY uygulamalarının süreçleri ve konaklama işletmeleri için MİY uygulamalarının önemi açıklanmıştır. Alan araştırmasının bulgularının değerlendirilmesinden oluşan üçüncü bölümde, İzmir'de bulunan konaklama işletmeleri yöneticilerinin MİY yaklaşımlarına bakış açılarını ölçmeyi amaçlayan anket çalışmasının verileri frekans, t-test ve anova analizleriyle incelenmiştir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER

Müşteri, müşteri ilişkileri, Müşteri İlişkileri Yönetimi, konaklama işletmeleri, Misafir İlişkileri, Misafir İlişkileri Yönetimi