

Bölüm 18

HAVAYOLU ŞİRKETLERİNDE E-ŞİKAYET YÖNETİMİ: YER HİZMETLERİNE YÖNELİK BİR İÇERİK ANALİZİ

Mustafa Kemal YILMAZ¹

GİRİŞ

Küreselleşmeyle birlikte birçok sektörde olduğu gibi yolcu taşımacılığı alanında faaliyet gösteren havayolu şirketleri arasında da rekabetin etkisinin artmasıyla şirketler değer yaratacak hizmetlere yönelmek zorunda kalmışlardır. Bu süreçte havayolu şirketlerinin sürdürülebilir bir rekabet avantajı sağlayabilmeleri ancak müşteri odaklı stratejiler uygulamaları ve müşteri memnuniyetini sağlamaları ile mümkündür. Hizmet sürecindeki bazı olumsuzluklar nedeniyle müşteri memnuniyeti sağlanamadığında, müşteriler kendileri için değer yaratacak havayolu şirketlerine yönelmektedirler.

Küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle birlikte hava taşımacılığı uluslararasılaşmanın en hızlı yaşandığı ve kendisine uygulama alanı bulduğu bir sektör haline dönüşmüştür. Küresel piyasalarda rekabetin artması, farklı havayolu iş modellerinin ortaya çıkmasına ve havayolu şirketleri arasında müşteri geçişkenliğinin artmasına neden olmuştur. Bu süreçte müşterilerin beklentilerine uygun hizmet ortaya koyamayan ve şikayete konu olan aksaklıklar havayolu şirketlerinin tercih edilebilirliğini tartışmalı hale getirmiştir.

Günümüzde müşteri şikâyetlerinin çözüme kavuşturulması havayolu şirketleri için oldukça önemli bir hale gelmiştir. Havayolu şirketlerinin gelirlerini arttırmalarının yanı sıra müşterileri tarafından sürekli olarak tercih edilmelerinin ya da başka bir ifadeyle aynı havayolu ile daha sık uçuş yapmalarının arkasında, müşterilerin verilen hizmetlerden memnuniyet duymaları ve etkin bir şikâyet yönetimi bulunmaktadır.

Havacılık sektörü gibi emek yoğun sektörlerde müşteri etkileşimi oldukça yüksektir. Bir yandan müşteri istekleri sürekli değişkenlik gösterirken, diğer yandan havayolu şirketleri aynı hizmeti sürekli aynı şekilde sunamayabilmektedirler. Bu durum havayolu şirketlerinde müşteri şikâyetlerinin önemini daha da artırmaktadır. Son yıllarda teknolojinin gelişmesi ve sosyal medyanın etkisinin

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Samsun Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu, kemal.yilmaz@samsun.edu.tr

KAYNAKÇA

- Barış, G. (2006). *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikâyet Yönetimi*. İstanbul:MediaCat
- Barlow, J., Moller, C. (2008). *A Complaint is a gift: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong*. San Fransisco: Berrett-Koehler Publishers
- Barutçugil, İ., (2009). *Müşteri İlişkileri ve Satış Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık İletişim.
- Bell, S. J., Mengüç, B. & Stefani, S. L. (2004). When Customers Dissappoint: A Model of Relational Internal Marketing and Customer Complaints. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 32, No 2, 112-126.
- Çelteç, E. (2013). *Turizm İşletmelerinde Elektronik Müşteri ilişkileri*, 1. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık
- Fornell, C. & Wernerfelt, B. (1987). Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis. *Journal of Marketing Research*, Vol 24, No 4, 337-346
- Garding, S., Bruns, A. (2015). *Complaint Management and Channel Choice An Analysis of Customer Perceptions*. London: Springer International Publishing.
- Geray, H. (2004). *Toplumsal Araştırmalarda Nicel ve Nitel Yöntemlere Giriş*, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Gerson, F.R. (1997). *Müşteri Tatmininde Süreklilik*, (Çev. T. Savaşer), İstanbul: Rota Yayınları
- Heppell, M., (2006). *Tek Yıldızlı Bütçeyle Beş Yıldızlı Müşteri Memnuniyeti Sağlayan Büyüleyici Hizmet*, (Çev. G. Gülfidan). İstanbul: Optimist Yayın Dağıtım.,
- Kılınç, U. (2011). *Şikâyet Yönetimi: Müşteri – İşgören Etkileşiminde Sözsüz İletişim, Yüksek Lisans Tezi*, Adnan Menderes Üniversitesi SBE
- Kotler, P. & Kotler, M. (2013). *Küresel Pazarlarda Büyümenin 8 Yolu* (1. Baskı). (E. Kızıldağ, Çev.). İstanbul: MediaCat. (Orijinal çalışma basım tarihi 2013).
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing*. London: Fourth European Edition. Prentice Hall
- Kozak, M. (2006). Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikâyetlerini Bildirme Eğilimleri ve Çözümüne Yönelik Bireysel Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Muğla Üniversitesi Yayınları*: 68, 1-47
- Taşkın, E., (2005), *İlişkiler Yönetimi*, İstanbul: Papatya Yayıncılık
- Uzun, M. (2018). Müşteri Memnuniyeti Sağlamada Müşteri Şikâyetleri Yönetiminin Etkisi: Online Alışverişler Üzerine Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi SBE
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Zemke, R. & Anderson, K. (2007). *Delivering Knock Your Socks off Service* (4th ed.), New York: American Marketing Association Publication.