

# Sosyal Medyada Şikayet Yönetimi

Şükran KARACA

## Müşteri Memnuniyeti

İşletmeler varlıklarını sürdürebilmek için müşteriye elde tutmayı sağlayacak her türlü çabayı göstermektedirler. Bu noktada müşteriye tanımak, müşteriye yakın olmak, müşteriye dinlemek, müşteriden gelen geri bildirim, eleştiri, şikayet ve önerilerden yeni politikalar geliştirmek, istek ve beklentilerine uygun mal ve hizmet tasarımlarına gitmek, satış ve satış sonrası hizmetlere önem vermek gibi unsurlar müşteri sürekliliğinin temel esaslarını oluşturmaktadır (Ergunda ve Tuncer, 2007:9). Memnun müşterilere sahip bir işletmenin rakiplerine oranla, daha kolay rekabet etme gücü bulunmaktadır çünkü bir mal ya da hizmetle ilgili beklentileri karşılanmış bir müşterinin, işletmede tutulması daha kolaydır (Saydan, 2008:110).

Oliver (1997)'a göre müşteri sadakatinin sağlanması müşteri memnuniyetiyle gerçekleşmektedir. Bu nedenle işletmelerin, sadık müşteriler elde etmesi için öncelikle yapması gereken şey müşteriye memnun etmektir.

Literatürde müşteri memnuniyeti ile ilgili birçok tanıma rastlanmaktadır. Bunlardan bazıları şu şekildedir:

---

Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, sukrankaraca@gmail.com

**Tutarlılık:** Sosyal medya şikayet yönetiminde tutarlılık esastır. Tutarlı olunmadığı takdirde müşteri gözünde itibar kaybedilmektedir. İşletme hakkında olumsuz düşünce ve yorumlar ortaya çıkmaktadır. Tutarlı olabilmek için işletmeler, bir sistem kurmalı ve bu sisteme uygun hareket etmelidir. Bu yüzden sosyal medya şikayet sistemi ve kılavuzu çok önemlidir. Şikayet yönetimine dair yapılacaklar belliyse ve işletme gerekli çalışmaları titizlikle yaparsa tutarlı olmak kolaylaşır. Müşteriler şikayet yönetiminde tutarlı olduğunu gördüklerinde işletmeye güvenleri artar ve bu durum işletme itibarına olumlu katkı yapmaktadır (<http://markafikirleri.com>).

### KAYNAKÇA

- Aktepe, C. Baş, M. ve Tolon, M. (2009). Müşteri İlişkileri Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alabay, M.N. (2012). Müşteri Şikâyetleri Yönetimi, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 8(16):137-157.
- Andreasen, A. R., ve Best A. (1977). Consumers Complain- Does Business Respond?. Harvard Business Review. Prentice Hall, New Jersey.
- Argan, M. T. (2014). E-Şikâyetle İlgili Tanımlayıcı Bir Çalışma: Şikâyet Forumu Olarak Bir Web Sitesinin Sosyal Ağ Analizi, İnternet Uygulamaları ve Yönetimi IUUD, 5 (1): 49-66.
- Arpacı, Ö. (2016). Seyahat Acentalarının Tur Hizmetlerine Yönelik Müşteri E-Şikâyetlerinin Örgütsel Öğrenme Aracı Olarak Değerlendirilmesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(29):203-219.
- Aymankuy, Y. Ş. (2011). Yerli Turistlerin İnternet Ortamındaki Şikâyetlerinin Satın Alma Kararlarına Etkileri, Balıkesir Üniversitesi S.B.E. Dergisi, 25(14):218-238.
- Barış, G. (2006). Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikayet Yönetimi. İstanbul: MediaCat Yayınları.
- Barlow, J. ve Moller, C. (2008). Her Şikâyet Bir Armağandır. (G. Bilgili, Çev.). İstanbul: Rota Yayınları.
- Chau, K. S., Cho, W. H., Lee, S. ve Kim, C., (2004). The Relationships Among Quality Value, Satisfaction and Behavioral Intention in Health Care Provider Cohoice: A South Korean Study, Journal Of Business Researge, 57, 913- 921.
- Çatı, K., Koçoğlu, C., ve Gelibolu, L. (2010). Müşteri Beklentileri İle Müşteri Sadakati Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Bir Otel Örneği. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19(1), 429-446.

Çelebi, A. (2011). Otel İşletmelerindeki Şikayet Yönetimi Uygulamalarının Müşterilerin Hizmet Beklentileri ve Sonuçları Üzerindeki Etkileri: Ayvalık İlçesi Sarımsaklı Belediyesindeki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çelik, H. (2009). Hizmet Ortamının Şehirlerarası Yolcu Taşıma Hizmetlerinde Algılanan Kalite Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 38(2), 157-183.

Çınar, T. A. (2007). İşletmelerde Müşteri Hizmeti ve Müşteri Memnuniyeti İle Farklı Bankalar ve Bölgeler İçin Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Duman, T. (2003). Richard L. Oliver'in Tüketici Memnuniyeti ve Tüketici Değer Algısı Kavramları Hakkındaki Görüşleri: Teorik Bir Karşılaştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi S.B.E. Dergisi, 5(2): 45-56.

Ekiz, E. H., Araslı, H., Farivarsadri, G., ve Bavik, A. (2008). Algılanan Adalet Kavramı Perspektifinde Etkin Şikayet Yönetimi: KKTC Üniversiteleri Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Dergisi, 19(1): 43-57.

Ergunda, H.İ. ve Tuncer, M. "Müşteri Odaklılık" (<https://www.biymed.com/forum/uyelere-ozel/musteri-odaklilik-7.html>)

Eşkinat, A. (2009). Müşterinin Elde Tutulmasında Şikâyet Yönetiminin Önemi Ve Hizmet Sektörüne İlişkin Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul:Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Fidancı, H. (2011). Katılım Bankalarının Türkiye'deki Gelişimi ve Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahraman Maraş: Kahraman Maraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gökdeniz, i. Bozacı, İ. ve Karakaya, E. (2011). Şikâyet Yönetim Süreci Sonrası Memnuniyeti Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6:173-185.

Görmüş, A. Ş. Aydın, S. ve Aydın, M. (2013). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikâyetlerinin ve Şikâyet Yönetiminin Değerlendirilmesi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6 (3): 167-190.

Işık, O. (2016). Algılanan Kalitenin Hastane Marka Değerine Etkisi, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 19(1): 57-72.

İbragimova, A.(2016), Otel İşletmelerinde Şikayet Yönetimi: Antalya İli Örneğinde Rus Turistlerin Büyük Ölçekli Otellere Yönelik E-Şikayetlerin Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İnceoğlu, M. (2011). Tutum Algı İletişimi. Ankara: Siyasal Yayınları.

Kim, W., Jeong, O.R. ve Lee, S.W. (2010). On Social Web Sites, Information Systems, 35:215-236.

Kitapçı O. (2008). Restoran Hizmetlerinde Müşteri Şikayet Davranışları: Sivas İlinde Bir Uygulama, Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,31:111-120.

Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G. (2005). Principles of Marketing. London: Fourth European Edition. Prentice Hall.

Kozak, M. (2007). Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikâyetlerini Bildirme Eğilimleri, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14(1): 137-151.

Lam, T. ve Tang, V. (2003). Recognizing Customer Complaint Behaviour: The Case of Hong Kong Hotel Restaurants, Journal of Travel and Tourism Marketing, 14(1):69-86.

Lovelock, C. H. ve Wright, L. K. (1999). Principles Of Services Marketing and Management.

Sandıkçı, M. (2007). Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi ve Sandıklı Hüdai Kaplıcasında Bir Alan Araştırması, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ. İ.B.F. Dergisi, 9 (2), 39-53.

Saydan, R. (2008). Müşteri Memnuniyeti (Ya Memnun Et Ya da Terk Et). İ. Varinli ve Ç. Kahraman, (Ed.). Güncel Pazarlama Yaklaşımlarından Seçmeler (1. Baskı) içinde (ss.105-127). Ankara: Detay Yayıncılık.

Savaşan, A. (2017).Sosyal Medyada Paylaşılan Müşteri Şikayetleri Üzerinden Hakkaniyet Teorisi ve Servqual Yaklaşımının İlişkilendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Selvi, S. S. (2007). Müşteri Sadakati,.Ankara: Detay Yayıncılık.

Sevim, Ş. ve Daldı, S. E. (2009). Müşteri Şikâyet Eğilimlerinin Değerlendirilmesi: Demiryolu Ulaşımı Üzerine Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,3(25), 95-106.

Şahin, B. (2017).Şikâyete Yönelik Tutum, Değiştirme Maliyeti, Tüketici Güveni, Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Taşkın, E. (2005). Müşteri İlişkileri Eğitimi. İstanbul: Papatya Yayıncılık.

Taştan, H. (2008). Seyahat Acentalarının Düzenlediği Paket Turlardaki Müşteri Şikâyetleri ve Çözüm Önerileri: İstanbul'daki Seyahat Acentalarının Şikâyet-Çözüm Sistemleri Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Türkyılmaz, A. ve Özkan, C. (2005). Ulusal Müşteri Memnuniyeti İndeksleri, Kalder Forum, 2(16), 73-74.

Usta, R. (2006). Mobilya Sektöründe Tüketici Tatmini ve Şikayet Davranışı: Karabük İlinde Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 8 (1):121-138.

Ünver, C. (2010). Müşteri İlişkileri Yönetimi: Müşteri Şikâyetleri ve İnternet, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Vural, Z.B.A. ve Bat, M. (2010). Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma, *Journal of Yasar University*, 20 (5):3348-3382.

Ward, J. C., Ostram, A. L. (2006). Complaining To The Masses: The Role Of Protest Framing In Customer-Created Complaint Web Sites, *Journal of Consumer Research*, 33:220-230.

Yeniçifti, N.T. (2016). Halkla İlişkiler Aracı Olarak Instagram: Sosyal Medya Kullanan 50 Şirket Üzerine Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 92-115.

şikayetvar.com, Erişim Tarihi:02.04.2018.

<https://indigodergisi.com>, Erişim Tarihi: 02.04.2018.

sikayetyonetimi.blogspot.com.tr, Erişim tarihi:03.04.2018.

markafikirleri.com, Erişim tarihi:06.04.2018.