



13. BÖLÜM

COVID-19 VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Serra İnci ÇELEBİ¹

GİRİŞ

Bulaşıcı hastalıklar, gerçekleşme ihtimali düşük ama etki düzeyi yüksek risklerin başında gelmektedir. Salgın hastalıklar eğer küçük bir bölgede yayılırsa ‘endemi’, yayılma hızı ve ulaştığı insan sayısı arttıkça ‘epidemi’ ve tüm dünyaya yayılmasıyla ‘pandemi’ olarak adlandırılır. Bir pandeminin oluşturduğu tahribat nükleer bombadan daha fazla olabilmektedir (Karlı ve Tanyaş, 2019).

Karşı karşıya olduğumuz koronavirüs dünyanın deneyimlediği ilk salgın olmasa da (Balkan, 2012), yayılım hızı ve daha önce görülmemiş derecede bulaşıcılık kapasitesiyle dünyayı etkisi altına alarak büyük bir endişe yaratmıştır. Koronavirüsün ilk olarak Çin’in Wuhan kentinde ortaya çıktığı düşünülmektedir. COVID-19 adını “.... Corona’nın ‘Co’su, ‘virüs’ün ‘vi’si, İngilizce hastalık anlamındaki ‘disease’ sözcüğünün ‘d’si ve ilk kez 2019 yılında görülmesi nedeniyle ‘19’ rakamından” almıştır (Demir vd., 2020, s. 81).

Türkiye’de 10 Mart 2020’de ilk Koronavirüs vakası görülmüş ve sadece bir hafta içerisinde, 17 Mart 2020 tarihinde ilk Koronavirüs kaynaklı ölüm gerçekleşmiştir (Demir vd., 2020). İlerleyen günlerde vakaların artmasına bağlı olarak alınan önlemlerin genişletilmesi sebebi ile her sektörün müşteri ilişkileri kendine göre etkilenmiştir. Müşterilerini kaybetmemeye çalışan şirketler, bir yandan resmi prosedürleri takip edip bir yandan da ekonomik pazarda eski konumlarını muhafaza etmeye çalışmışlardır.

¹ Doç. Dr., Yeni Yüzyıl Üniversitesi, İletişim Fakültesi, serrainci.celebi@yeniuyuzil.edu.tr

Koronavirüse çözüm gelmediği sürece bazı tüketicilerin gözünde durum sıradanlaşacaktır ve bu nedenle yavaş yavaş eski tüketim alışkanlıklarına devam edeceklerdir. Bununla birlikte, özellikle risk grubu altındaki tüketicinin alışveriş öncelikleri değişecektir. Daha fazla sağlık ve hijyen ürünlerine yöneleceklerdir. Bunun iyi analizini yapabilen işletmeler, uygun stratejiler geliştirerek uzun vadede kazanç sağlayacaklardır.

Teşekkür

Bu kitap bölümünün yazımında bana yardımcı olan kardeşim Dr. Çağdaş Lara Çelebi'ye teşekkür ederim. Bana verdikleri moral için annem Sevim Purut'a ve babam Dr. Salim Çelebi'ye ayrıca teşekkürü bir borç bilirim.

KAYNAKÇA

- Akca, M., & Tepe Küçükoğlu, M. (2020). Covid-19 ve iş yaşamına etkileri: Evden çalışma. *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, 8(1), 71-81.
- "Arçelik'ten 170 hastaneye beyaz eşya ve küçük ev aleti bağıışı" (2020). <https://www.aa.com.tr/tr/sirkethaberleri/hizmet/arcelikten-170-hastaneye-beyaz-esya-ve-kucuk-ev-aleti-bagi-si/656464>, Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2020.
- Aydın, B., & Doğan, M. (2020). Yeni koronavirüs (COVID-19) pandemisinin turistik tüketici davranışları ve Türkiye turizmi üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi. *Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi*, 6 (1), 93-115.
- Balkan, İ. İ. (2012). Pandemi grip. *Journal of Experimental and Clinical Medicine*, 29, 193-200.
- Çevik Tekin, İ. (2020). Pandemi sürecinde değişen tüketici davranışları, *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(2), 2331-2347 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i2.1528>
- Çiçek, E. (2005a). Müşteri ilişkileri yönetimini uygulama sürecinde başarıyı etkileyen faktörler. *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(2), 60-72.
- Çiçek, E. (2005b). Süpermarket ve hipermarketlerde müşteri ilişkileri yönetimi ve bir uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- "Çok Getirdi, iyi kazandı!" (2020). *Milliyet*, <https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/cok-getirdi-iyi-kazandi-6215280>, Erişim Tarihi: 15 Temmuz 2020
- Dağdelen, K. (t.y.). Pandemi döneminde müşteri ilişkileri yönetimi-1. <https://www.sigortadunyasi.com.tr/2020/06/02/koray-dagdelen-pandemi-doneminde-musteri-iliskileri-yonetimi-1/>, Erişim Tarihi: 15 Temmuz 2020
- Demir, F. O., & Kırdar, Y. (2011). Müşteri ilişkileri yönetimi: CRM. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 7(8), 293-308.
- Demir, M., Günaydın, Y., & Demir, Ş. Ş. (2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.
- "Divan Otelleri'nden sağlık çalışanlarına destek" (2020). Divan Otelleri'nden sağlık çalışanlarına destek - Turizm Günlüğü (turizmgunlugu.com), Erişim Tarihi: 15 Temmuz 2020
- Duygun, A. (2020). COVID-19 Pandemisi sırasında tüketicilerin yaşam tarzlarının değerlendirilmesi. *Econder*, 4(1), 232-247.
- Eryılmaz, B. (2020). Türkiye'de faaliyet gösteren otel zincirlerinin yeni tip koronavirüs (Covid-19) bilgilendirmeleri. *Turizm Akademik Dergisi*, 7(1), 15-27.

- Garrett, T. A. (2007). Economic effects of the 1918 influenza pandemic: Implications for a modern day pandemic. www.stlouisfed.org/community/other_pubs.html, Erişim Tarihi: 27 Temmuz 2020.
- “Getirden corona virüs açıklaması! Depo çalışanları...” (2020). *Milliyet*, https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/getirden-corona-virus-aciklamasi-depo-calisanlari-6184709_, Erişim Tarihi: 16 Temmuz 2020.
- Güler, H. N. (2020). Koronavirüsü (Covid-19) günlerinde bankalara iletilen müşteri itiraz ve şikayetlerinin incelenmesi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 85-99.
- Güven, H. (2020). Covid-19 pandemik krizi sürecinde e-ticarete meydana gelen değişimler. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (5), 251-268.
- İbiş, S. (2020). Covid-19 salgınının seyahat acentaları üzerine etkisi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 85-98.
- Kahveci, Z. (2020). Koronavirüs sürecinde e-ticaret çözümlerine ilgi yüzde 1400 arttı. https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/koronavirus-surecinde-e-ticaret-cozumlerine-ilgi-yuzde-1400-artti/1846284_, Erişim Tarihi: 15 Temmuz 2020.
- Karlı, H., & Tanyaş, M. (2019). Pandemi durumunda tedarik zinciri risk yönetimine ilişkin öneriler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 37, 174-190.
- “Kıgılı internet sitesi üzerinden bakliyat ve temizlik ürünleri satmaya başladı” (2020). Net Haber. https://www.nethaber.com/gundem/kigili-internet-sitesi-uzerinden-bakliyat-ve-temizlik-urunleri-satmaya-basladi-17099_, Erişim Tarihi: 28 Temmuz 2020
- Kılınç, C. Ç. (2012). Sağlık sektöründe faaliyette bulunan hastane işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi üzerine bir araştırma. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 9(10), 309-332.
- “Koronavirüs salgını sektörleri nasıl etkiledi?” (2020). *Hürriyet*, https://www.hurriyet.com.tr/teknoloji/koronavirus-salgini-sektorleri-nasil-etkiledi-41491681_, Erişim Tarihi: 17 Temmuz 2020.
- Özdemir, Ö. (2020). Türkiye’de hangi sektörler koronavirüs dönemini en az hasarla atlatabilir? *BBC News*, <https://www.bbc.com/turkce/haberler-turkiye-52410078>, Erişim Tarihi: 17 Temmuz 2020.
- “Sağlık çalışanlarına ücretsiz otel jesti” (2020). <https://www.sozcu.com.tr/2020/gundem/saglik-calisanlarina-ucretsiz-otel-jesti-5699663/>, Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2020.
- “Sağlık kanal 23 doruk medya” (2020). https://images.app.goo.gl/1J1UUYZ8xQ8pcUyQ8_, Erişim Tarihi: 28 Temmuz 2020.
- Schilirò, D. (2020). Towards digital globalization and the Covid-19 challenge. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 11(2), 1710-1716.
- Sirt, T. (2020). Virüse karşı dijital savaş. *Sabah*. <https://www.sabah.com.tr/yazarlar/sirt/2020/04/17/viruse-karsi-dijital-savas>, Erişim Tarihi: 18 Temmuz 2020.
- Torun Kayabaşı, E. (2020). Covid-19’un piyasalara ve tüketici davranışlarına etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 15-25.
- Türker, G. Ö. (2020). Covid-19 salgını turizm sektörünü nasıl etkiler? Turizm akademisyenleri perspektifinden bir değerlendirme. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 207-224.