

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNİN OTEL İŞLETMELERİNDE UYGULANABİLİRLİĞİNE İLİŞKİN BİR DEĞERLENDİRME

Yrd. Doç. Dr. Emrah ÖZKUL

Düzce Üniversitesi

Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Tel: 0.380.611 29 99 (144) Belgegeçer: 0.380.611 32 66

E-posta: emrahozkul@hotmail.com

Özet

Son yıllarda, küreselleşme ve teknolojik gelişmelerle birlikte günümüz pazarlama modeli ürün merkezlienden müşteri merkezli yönlü değişmektedir. Bu değişimleri başarılı bir şekilde yönetmek ve müşterilerin gereksinimlerini belirlemek için Müşteri İlişkileri Yönetimi gibi pek çok yeni kavramın ortaya çıktığı görülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin otel işletmelerinde uygulanabilirliğini araştırmak ve ilgili literatüre katkı sağlamaktır. Belirlenen amaca ulaşmak için öncelikle literatür taraması yapılmış ve bu bilgilerden yararlanılarak, Müşteri İlişkileri Yönetiminin tanımı, özellikleri ve uygulama süreci açıklanmıştır. Daha sonra otel işletmeleri açısından konunun önemi ve uygulanabilirliği tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Müşteri İlişkileri Yönetimi, ilişkisel pazarlama, otel, müşteri.

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND AN EVALUATION CONCERNING ITS APPLICATION IN HOTEL ESTABLISHMENTS

Abstract

With the advancement of globalization and technological innovations, today's marketing model has been shifting from being product-centered to customer-centered. To manage these shifts successfully and to determine customer needs, some new concepts such as customer relationship management (CRM) have emerged.

The aim of this study is to investigate the applicability of customer relationship management to hotel businesses and in doing so it hopes to make some contributions to the relevant literature. To this end, first literature has been reviewed thoroughly to clarify the definition, characteristics and processes of customer relationship management. Then, the significance and the application of the subject in relation with hotel businesses is discussed.

Keywords: Customer relationship management, relationship marketing, hotel, customer.



Emrah ÖZKUL İlk, orta ve lise öğrenimini Balıkesir’de tamamladı. 1999 yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulundan mezun oldu. 2001 yılında Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisansını, 2006 yılında da Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında doktorasını tamamladı. Dr. Emrah Özkul halen Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda görev yapmaktadır.