

## TÜRK VE HOLLANDALI OTEL MÜŞTERİLERİNİN ŞİKAYET DAVRANIŞLARI: FARKLAR VE BENZERLİKLER

Doç. Dr. Atila Yüksel ve Uğur Keskin Kılınç  
Dr.Fisun Yüksel  
Adnan Menderes Üniversitesi  
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu  
Kuşadası/AYDIN  
[ayuksel@adu.edu.tr](mailto:ayuksel@adu.edu.tr)

### ÖZET

Farklı milliyetten müşterilerin şikayet davranışlarının anlaşılması turizm ve konaklama endüstrisinde müşteri hizmetleri ve ilişkilerinin iyileştirilmesine yardımcı olacaktır. Bu çalışmada, Hollandalı ve Türk müşterilerin, memnuniyetsizlik yaratıcı bir durumda sergilenen şikayet davranışlarındaki fark ve benzerlikler araştırılmıştır. Araştırma sonuçları, benzerlikten daha fazla farkın olduğunu göstermektedir. Araştırma bulguları teori ve uygulama açılarından tartışılmış ve turizm işletmelerine ve bu alanda yapılacak araştırmalara önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar sözcükler:** Davranışsal Fark ve Benzerlikler, Şikayet Yönetimi.

---

## COMPLAINT BEHAVIORS OF TURKISH AND DUTCH HOTEL CUSTOMERS: DIFFERENCES AND SIMILARITIES

### ABSTRACT

Understanding complaining behaviors of tourists from different countries may benefit to better management of customer relations in a business environment that is becoming ever multi-national. This study investigates similarities and differences in complaining behaviors of tourists from the Netherlands and Turkey. The research results indicate that there are more differences than similarities in complaining behaviors of customers with different cultural backgrounds. Implications of the research results on theory and practice are discussed, and recommendations for practice and future research are forwarded.

**Key Words:** Behavioral similarities and differences, Complaint management.