

OTEL MÜŞTERİLERİNİN ŞİKAYET DAVRANIŞLARI: KÜLTÜRLERARASI FARKLAR VE BENZERLİKLER

Doç. Dr. Atila Yüksel

Adnan Menderes Üniversitesi

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Kuşadası/AYDIN

ayuksel@adu.edu.tr

ÖZET

Farklı kültürlerden gelen müşterilerin olası bir hata karşısında hangi davranışı sergileyeceğinin anlaşılmasıyla, daha iyi bilgilendirilmiş işgören eğitim programlarının geliştirilmesi mümkün olacaktır. Hangi milliyetten müşterilerin hata karşısında daha aktif ya da pasif davranış sergileyeceğini bilmek, pasif davranış gösterenlerin şikâyetlerini işletme çalışanları veya yönetimiyle paylaşmalarını kolaylaştıracaktır. Bu sayede işletmelerde şikâyet iletme mekanizmalarının oluşturulmasına ve doğacak yüksek maliyetli çözümlerden kaçınılmasına yardımcı olacaktır. Alandaki çalışmaların sayısal azlığı ve içeriksel yetersizliğinden hareket ederek bu makalede müşterilerin memnuniyetsizlik durumunda sergileyebileceği aktif ve pasif şikâyet davranışları açıklanmakta, farklı ülkelerden turistlerin gösterebilecekleri şikâyet davranışlarına işaret edilmekte ve bu alanda gelecekte yapılacak çalışmalar için öneriler sunulmaktadır.

Anahtar kelimeler: Aktif ve pasif şikâyet davranışları, kültürel fark ve benzerlikler, bireysellik ve kolektiflik

HOTEL CUSTOMERS' COMPLAINING BEHAVIOURS: CROSS-CULTURAL DIFFERENCES AND SIMILARITIES

ABSTRACT

The managerial implications of examining attitudinal/behavioural differences and similarities across nations are obvious. First, managers can train their frontline staff about how customers from specific cultures will behave following unsatisfactory service episodes. Second, educating consumers about mechanisms and options of complaining might enhance their propensity to complain. This may reduce otherwise unbearable complaint handling costs. Despite its importance, to date only a little research has been carried out to examine whether consumer complaining attitudes and behaviours differ across nations. Based on previous cross-national studies, this conceptual paper discusses complaint behaviours that customers with different cultural backgrounds are likely to engage in. Recommendations for future research are also provided.

Keywords: complaint behaviours, cross-national differences and similarities, individualism, collectivism.