

كيف يمكن للفنادق الصغيرة التعامل مع الشكاوى الإلكترونية في مصر؟

الملخص

يهدف هذا البحث إلى إستعراض الإستراتيجيات المطبقة في الفنادق الصغيرة في الحجم لكيفية التعامل مع الشكاوى الإلكترونية من خلال مواقعها الإلكترونية وموقع (TribAdvisor) كأحد منصات مواقع التواصل الإجتماعي ، ولتعريف أهم الأسباب التي من خلالها يتم تقديم شكاوى إلكترونية . تم تجميع بيانات هذا البحث بإستخدام المنهج المختلط للأساليب الكمية والكيفية . وقد تم توزيع إستمارة إستبيان إلكترونية لعدد 150 عميل ممن تقدموا بشكاوى إلكترونية خلال عام 2017. وقد شمل تحليل المحتوى عدد 198 شكوى تم تجميعها من خلال صفحات ومواقع الفنادق الإلكترونية وحسابات تلك الفنادق على موقع (TribAdvisor) خلال عام كامل.

أوضحت نتائج هذا البحث أن إنخفاض جودة خدمة الأغذية والمشروبات من أهم الأسباب الشائعة لتقديم شكاوى إلكترونية. كما أظهرت النتائج أن معظم الفنادق لم تستجيب أو حتى تلاحظ الشكاوى خلال تلك المواقع السالف ذكرها ، وبالتالي لم يمكن مدهشاً وجود عملاء غير راضين عن جوانب التعامل مع شكاوهم. وأظهرت النتائج أن الفنادق لا تستطيع إعطاء تفسير للمعوقات والأخطاء التي ترتكبها أو حتى توضيح الطريقة التي تتعامل بها إدارة الفنادق مع تلك المشكلات لتجنب حدوثها . والجدير بالذكر، ان الفنادق الصغيرة لا تبذل مجهود كثير في تجميع وفحص البيانات والمعلومات حول الشكاوى.

تساهم تلك النتائج في تقديم المساعدة لإدارة الفنادق الصغيرة والمتوسطة للتعامل الأمثل مع شكاوى العملاء الإلكترونية. ويوصى هذا البحث ضرورة التطرق إلى فئات فنادق أخرى للتعرف على إستراتيجيات الإدارة في التعامل مع شكاوى العملاء الإلكترونية.

الكلمات الدالة: شكاوى الفنادق الإلكترونية، الفنادق الصغيرة ، التعامل الامثل