

Bu araştırmanın amacı, yönetim geliştirme aracı olarak kullanılan müşteri geri bildirimlerine, otel işletmelerinin verdikleri önemi tespit etmek ve bu alanda yaptıkları çalışmaları ortaya koymaktır. Araştırmanın evreni turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldıızlı otellerdir. Zaman ve maliyet unsurlarından dolayı araştırma rneklemi olarak Manavgat turizm bölgesi seçilmiş olup, bu bölgede yer alan turizm işletme belgeli 123 adet otelden 67'sine ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket, müşteri geri bildirimleri ile ilgili olduğu varsayılan otel yöneticilerine uygulanmıştır. Veriler, Nisan-Mayıs-Haziran 2014 tarihlerini kapsayan 3 aylık süreçte toplanmıştır. Çalışmada elde edilen sonuçlara göre otel işletmeleri müşteri geri bildirimlerini, müşteri memnuniyeti ile sadakatini artırmak ve müşterilerin ihtiyaç ve değişen beklentilerini karşılamak için bir fırsat olarak görmektedirler. Bu bakış açısıyla otel işletmeleri, müşteri geri bildirimlerine ilk 6 saat içinde yanıt vermeye çalışmakta, geri bildirimleri üst yönetime günlük olarak raporlamakta ve çağın bir gereği olarak sosyal medyayı geri bildirimlerde aktif olarak kullanmaktadır.