

Абдулрахман Ал-Кхарабшех

Аналіз впливу управління відносинами з клієнтами на рівень задоволеності клієнтів у готельній індустрії у Йорданії

Попри широкі дослідження і практику у сфері управління відносинами з клієнтами, у готельній індустрії все ще бракує ясності в плані впливу управління відносинами з клієнтами на рівень задоволеності клієнтів. Таким чином, метою дослідження є аналіз впливу управління відносинами з клієнтами через різні аспекти (ключова клієнтоорієнтованість, організація управління відносинами з клієнтами, управління знаннями та технологія на основі управління відносинами з клієнтами) на рівень задоволеності клієнтів у готелях Йорданії. Для збору даних було використано кількісний підхід шляхом опитування, взятий з літератури по темі. Учасниками дослідження стали керівники різнозіркових готелів Йорданії. Загалом у дослідженні взяла участь 101 людина. Різноманітні ключові статистичні методи були застосовані для досягнення його мети за допомогою програми SPSS, регресійного та кореляційного аналізу після перевірки заходів дослідження та масштабу. Результати показали, що всі аспекти управління відносинами з клієнтами мають значний позитивний вплив на задоволеність клієнтів готелів, ключова увага клієнтів, організація управління відносинами з клієнтами та управління знаннями мають найбільший вплив на задоволеність клієнтів у чотирьох аспектах управління відносинами з клієнтами. Незважаючи на те, що технологія управління відносинами з клієнтами значно впливає на задоволеність клієнтів, цей вплив дуже незначний. Тому у статті було запропоновано, щоб керівники готелів звертали увагу на свої внутрішні ресурси, такі як підтримка вищого керівництва та залучення працівників, а також оцінювали вплив впровадження управління відносинами з клієнтами та культури клієнтоорієнтованості для підвищення їх ефективності та формування конкурентної переваги.

Ключові слова: відносини з клієнтами, управління знаннями, задоволеність клієнтів, готельна індустрія, Йорданія, регресія, кореляція, кількісний

Класифікація JEL: M30, J28, L83



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.