

TURİZM VE SEYAHAT ACENTELERİNİN KÜRESEL DAĞITIM KANALLARI İLE MÜŞTERİ İLETİŞİMİ: KOVİD 19 İÇİN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Derya SEMİZ ÇELİK
Marmara Üniversitesi, Türkiye
deryasemiz@gmail.com

Özet: Ulusal ve uluslararası boyutta insanların önemli ihtiyaçları arasında olan ulaşım ihtiyacı günümüz şartlarında büyük öneme sahiptir. Bu durum kimi zaman turizm amaçlı olup kimi zamansa iş amaçlı olarak karşılanmaktadır. Turizm, seyahat ile başlayıp müşteri tatminine dayanan ekonomik bir döngü olup müşteriyle iletişimin başarısı ile doğru orantılı bir başarı yolu izlemektedir. Seyahat acenteleri, müşteriler ile bu iletişim ağını sürdüren bir rol üstlenirken küresel dağıtım kanallarından yararlanmaktadırlar. Küresel pazar içinde seyahat acentelerinin müşterisine tüm dünya pazarında bulunan ürünleri sunabilmesi ve olası sorunlarda çözüm üretebiliyor olması çok büyük bir avantajdır. Her ne kadar turizm pazarına hizmet veriyor gibi görünse de seyahat acenteleri iş, sağlık gibi birçok nedenle ulaşım sistemlerini kullanan müşteriler içinde potansiyel bir pazardır. Öyle ki bu pazarda memnuniyetin yanı sıra olası sorunların karşısında müşterilerinde büyük maddi zararları söz konusudur. Seyahat acentelerinin küresel dağıtım kanallarını kullanıyor olması ve müşterilerinin ihtiyaçlarını gideriyor olması doğru iletişim kanalının kurulmasını sağlayacaktır. Doğru iletişim istikrarlı satın alma davranışı ve dolayısıyla istikrarlı gelir artışını sağlayacaktır. Bu çalışmada seyahat acentelerinin kullanabilecekleri küresel dağıtım kanallarını, acente ve müşteri döngüsü değerlendirecektir. Ayrıca dünya pazarında ekonomiye de büyük zarar veren pandemi sürecinde seyahat acentelerinin, seyahat endüstrisindeki sıkıntıları müşterilerine en az sorun ve hızlı çözüm önerileri geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda pazarda kullanılan küresel dağıtım kanalları dağılımları, acente ve müşteri değerlendirmeleri analiz edilecektir. Turizm Seyahat Acentecileri Birliğine (TURSAB) bağlı ana kütleyi temsil edecek örnek bir grup acente verileri kullanılacaktır. Derinlemesine mülakat yöntemi ile veriler değerlendirilecektir. Ayrıca pandemi süreci ile yaşanan sorunlar tespit edilemeye çalışılacaktır. Belirlenen sorunların nasıl çözümlendiği değerlendirilecek ve çözüm yolu belirlenen ya da belirlenmemiş sorunlar için alternatif çözüm yolları geliştirilecektir.