

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη διπλωματική μελέτη μου αποφάσισα να ερευνήσω το παραπάνω θέμα. Έχω επιλέξει να επικεντρωθώ σε βάθος και να εντοπίσω τις όποιες επιδράσεις έχουν οι πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης στο μάρκετινγκ των ξενοδοχείων της Λεμεσού, γιατί είναι ένα ζήτημα που ταλανίζει αρκετά το τελευταίο χρονικό διάστημα τους ξενοδόχους.

Λόγω των ανεξέλεγκτων σχολίων προς τα ξενοδοχεία από πελάτες που πέρασαν από αυτά ή από ανταγωνιστές που είχαν ως απώτερο σκοπό να « χτυπήσουν» την πελατεία τους, δημιουργήθηκε αρκετά σοβαρό πρόβλημα στην προώθηση τους. Το πρόβλημα δημιουργείτε εφόσον κάποιος που διαβάζει κάτι αρνητικό για το μέρος που σκοπεύει να περάσει τις διακοπές του, αλλάζει στάση επηρεαζόμενος των όσων διάβασε και ψάχνει κάτι άλλο.

Κάνοντας μια ποσοτική έρευνα σε ιστότοπους και συγκεκριμένα συλλέγοντας σχόλια (reviews) προηγούμενων πελατών από κάποια ξενοδοχεία, θα αντλήσω πληροφορίες λύνοντας με αυτό τον τρόπο διάφορα ερωτήματα που θα απαντηθούν μέσω της έρευνας μου. Στη συνέχεια, θα απευθυνθώ στους ξενοδόχους των συγκεκριμένων ξενοδοχείων για ποιοτική έρευνα, με σκοπό την λήψη απαντήσεων σε διάφορα ερωτήματα που δημιουργήθηκαν από την αρχική έρευνα.

Πόσο τελικά επιδρά αρνητικά αυτή η κατάσταση στο μάρκετινγκ των ξενοδοχείων; Κατά πόσο διευκολύνονται οι πελάτες στην καταγραφή των σχολίων τους; Πως το αντιμετωπίζουν οι ξενοδόχοι και πως μπορούν να το φέρουν στα μέτρα τους με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να μην μειώνει τη φήμη του ξενοδοχείου, αλλά να τους δίνει την ευκαιρία να εντοπίζουν απώλειες τους και να τις βελτιώνουν.

Ερωτήματα που θα ερευνήσω, θα αναπτύξω και θα καταγράψω μέσω της μελέτης και έρευνας μου.