



Fayoum University
Faculty of Tourism & Hotels

جامعة الفيوم
كلية السياحة والفنادق



البحث السادس – بحث مشترك (منشور)

تقييم تجربة تكنولوجيا العملاء: الدور الوسيط لرضا العملاء وتأثيره على ولاء العملاء والكلمة المنطوقة.	عنوان البحث باللغة العربية
Evaluation of customer technology experience : The intermediary role of customer satisfaction and its impact on customer loyalty and word of mouth	عنوان البحث باللغة الإنجليزية
يناير 2024	سنة النشر
المجلة الدولية للسياحة والآثار والضيافة (IJTAH) – كلية السياحة والفنادق – جامعة بنى سويف - المجلد (4) – العدد (1) يناير 2024 - ص 186-212	الناشر

الملخص باللغة العربية:

تبحث هذه الدراسة في تأثير تجارب العملاء لروبوتات الدردشة التفاعلية القائمة على الذكاء الاصطناعي في ولاء العملاء والكلمة المنطوقة في السياق الفندقي. تسلط هذه الدراسة الضوء على الدور المحوري لرضا العملاء في العلاقات الكامنة بين المتغيرات. باستخدام استبيان إلكتروني مُعد عبر Google Form، استجاب 310 من ضيوف فنادق الخمس نجوم الكائنة بالقاهرة الكبرى، ومن ثم تم تحليل استجاباتهم باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). استخدمت هذه الدراسة نهجاً متعدد الأبعاد، واستكشفت جوانب مختلفة من تجارب العملاء مع روبوتات الدردشة التفاعلية وتأثيراتها اللاحقة في نتائج رضا العملاء. كشفت النتائج عن وجود تأثير إيجابي لتجارب العملاء لروبوتات الدردشة التفاعلية في رضا العملاء. علاوة على ذلك، تأثر ولاء العملاء والكلمة المنطوقة بشكل إيجابي برضاء العملاء عن التجربة. علاوة على ذلك، توسط رضا العملاء جزئياً العلاقات بين تجارب العملاء لروبوتات الدردشة التفاعلية وكل من ولاء العميل والكلمة المنطوقة. بناءً على ذلك، تساهم هذه الدراسة برؤى قيمة لفهم الدور المحوري لروبوتات الدردشة التفاعلية في تشكيل تصورات العملاء وسلوكياتهم في سياق الضيافة. بالتالي، فإن تحليل تعليقات العملاء سيسمح للمنشآت الفندقية بتحسين تفاعلات روبوتات الدردشة التفاعلية مع العملاء المرتقبين لتتوافق بشكل أفضل مع تفضيلاتهم وتشجيع العملاء الراضين على مشاركة تجاربهم الإيجابية عبر الإنترنت. علاوة على ذلك، يمكن لبرامج التدريب والتوعية أن تساعد ضيوف الفنادق على تعظيم إمكانات روبوتات الدردشة التفاعلية، مما يساهم في تعزيز تجاربهم الغامرة. أخيراً، يمكن أن يؤدي تنفيذ استراتيجيات التخصيص في تفاعلات روبوتات الدردشة التفاعلية (على سبيل المثال، تصميم الاستجابات بناءً على تفضيلات الضيوف) إلى تعزيز رضاهم عن هذه التجارب.