

Derleme Makale/Review Article**Hayat Sigortacılığı ve Hayat Sigortacılığında Müşteri Memnuniyeti**Yusuf ERTURAN  ¹

¹ Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sigortacılık Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi, e-posta: yusuferturan@hotmail.com,

Anahtar Kelimeleri

Müşteri, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Hayat Sigortası, Sigorta İşletmeleri, Müşteri Memnuniyeti

Key Words

Customer, Customer Relationship Management, Life Insurance, Insurance Companies, Customer Satisfaction

Sorumlu yazar/Corresponding Author

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sigortacılık Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi,

Email: yusuferturan@hotmail.com,

Geliş/Received: 16.05.2019

Kabul/Accepted : 10.01.2020

Öz

Küreselleşen dünya, rekabetin artması, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, değişen müşteri profili ve internetin yaşamımızın bir parçası haline gelmesi gibi hızlı değişimler yaşanması, günümüzdeki tüm işletmeleri pazarlama anlayışlarında köklü değişimler yapmaya itmektedir. Bu gelişmeler doğrultusunda tüm işletmelerin, özellikle de sigorta şirketlerinin, rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri için müşterileriyle bire bir ilişkiye dayalı pazarlama anlayışı benimsemeyi tercih ederek müşteri ilişkileri yaklaşımlarını geliştirmeleri ve beraberinde de yönetim anlayışlarını müşteri odaklı hale getirmeleri gerekmektedir. Bu noktada, işletmelerin en büyük yardımcısı, müşteri memnuniyetini ve sadakatini arttırmak amacıyla sürekli müşteri ilişkisini gerektiren, müşteri odaklı bir pazarlama stratejisi olan Müşteri İlişkileri Yönetimidir. Bu yaklaşıma göre işletmeler, müşterilerinin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda çözümler üretebilmekte, müşterileriyle gerçek zamanlı diyaloglar geliştirebilmekte, müşteri memnuniyetinin ötesinde, müşterilerine benzersiz değerler sunabilmektedir. Bu çalışmada, Türkiye’de sigortacılık sektörü, sigorta ve sigortacılık sektörünün genel değerlendirilmesi, sigorta hizmetinin pazarlanması ve müşteri, sigortacılıkta müşteri memnuniyeti kavramları ile ilgili araştırma gerçekleştirilmiştir.

Life Insurance and Customer Satisfaction in Life Insurance**Abstract**

The rapid change in the globalizing world, increased competition, developments in information technologies, changing customer profile and the inclusion of the internet in our lives have led all companies to make fundamental changes in their marketing approaches. In line with these developments, all companies, especially insurance companies, need to adopt a marketing approach based on a one-to-one relationship with their customers in order to provide competitive advantage and to maintain their assets, and to develop customer relations approaches and to bring management approaches to customer focus. At this point, the biggest help of businesses is Customer Relationship Management, a customer-oriented marketing strategy that requires continuous customer relationship to increase customer satisfaction and loyalty. According to this approach, businesses can produce solutions in line with the wishes and needs of their customers, develop real-time dialogues with their customers and offer unique values to their customers beyond customer satisfaction. In this study, the insurance sector in Turkey, insurance and general assessment of the insurance sector, the marketing of insurance and customer services, customer satisfaction research on the concepts of insurance was carried out.

Önerilen Atıf / Suggested Citation:

Erturan, Y. (2020). Hayat Sigortacılığı ve Hayat Sigortacılığında Müşteri Memnuniyeti. *Anadolu Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 102-115