

1. دراسة حول تجربة العملاء في طيران الإمارات: مثل المقاعد المريحة والضيافة الممتازة. • نقد الدراسة: على تنافسية الشركة.
2. دراسة عن تأثير الخدمات الرقمية على ولاء العملاء في الخطوط القطرية: • أوضحت الدراسة أن الخدمات الرقمية المتميزة مثل تطبيقات الهاتف وتسجيل الدخول الذاتي تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء وولائهم. • الدراسة تركز على التكنولوجيا فقط دون الأخذ بعين الاعتبار جوانب أخرى مثل جودة الخدمات الجوية أو تعامل الطاقم. • حللت الدراسة مدى تأثير تحسين تجربة السفر في الرحلات الطويلة على رضا العملاء. • أظهرت أن تقديم وجبات طعام أفضل، توفير وسائل ترفيه متطورة، وتحسين تجربة الصعود إلى الطائرة كانت عوامل حاسمة في زيادة رضا العملاء.