

# ẢNH HƯỞNG CỦA CHUẨN MỰC XÃ HỘI ĐẾN HÀNH VI PHÀN NÀN VÀ TRUYỀN MIỆNG TIÊU CỰC CỦA KHÁCH HÀNG

Phạm Văn Hạnh, Nguyễn Đức Thu, La Quý Dương,

## TÓM TẮT:

Hiểu được hành vi phàn nàn của khách hàng có thể giúp các hãng dịch vụ giảm rủi ro của việc mất những khách hàng hiện tại, nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua việc tiếp nhận thông tin phản hồi từ những phàn nàn của khách hàng. Bài viết này nghiên cứu ảnh hưởng của chuẩn mực xã hội đến hành vi phàn nàn và xu hướng truyền miệng tiêu cực, đồng thời giải thích nguyên nhân khách hàng bậc mình lại không phàn nàn trên giác độ hành vi kiểm soát cảm xúc của họ. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, khách hàng nhận thức áp lực xã hội cao sẽ tham gia nhiều hơn vào hành vi kiểm soát cảm xúc và có xu hướng ít phàn nàn với nhà cung cấp so với những khách hàng nhận thức áp lực xã hội thấp. Tuy nhiên, khách hàng không phàn nàn thường có xu hướng nói xấu nhiều hơn cho người khác về dịch vụ.