



סמינר המפגש הרגשי בין לקוח לנותן שירות

צוות המחקר : קרן גילדוב , מיכאל קרביץ

סתיו גיגי, טל נוימן

Introduction

Global terrorism has been steadily increasing over the years, especially in the State of Israel, which since its establishment has been exposed to a constant threat of terrorist attacks, which strikes the civilian population and affects the citizens in various aspects of their daily life. This study focuses on the impact of terror threats on Israeli customers, in order to examine their feelings and behavior in different service types, consumption habits and their self-directed coping strategies (approach vs. avoidance) based on the time that passed from the last terror attack and on geographic proximity.

שיטה

המחקר נבנה במערך איכותני, נעשה שימוש בפרוטוקול ראיון מובנה שנבנה בהתבסס על הספרות הקיימת בתחום זה. הפרוטוקול חולק ל 4 חלקים שכללו סה"כ 19 שאלות. רואיינו סה"כ 29 לקוחות. איתור המרואיינים נעשה בפריסה ארצית ובגילאים מגוונים.

ממצאים

