

BEZEROEKIKO HARREMANAK

- **Nola erakarriko dituzue bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi araziko dituzue bezero horiek?**

Gogoratu:

- Funtsezkoa da argi eta garbi definitzea gure enpresak bezeroekin nolako harremana ezartzea nahi dugun.

- Harreman mota hori izan daiteke pertsonala eta aurrez aurrekoa edo automatizatua, web-aplikazioak edo erantzungailu automatikoak erabiliz. Bezeroekiko harreman mota anitzak daude:

  - Laguntza pertsonala
  - Laguntza pertsonal eskainia
  - Autozerbitzua
  - Zerbitzu automatizatuak
  - Komunitateak
  - eta baterako sorkuntza

- Askotan, produktuarekin lotutako zerbitzuen gaineko ideiak ematen dituzte bezeroekiko harremanek, eta horrek diru-sarrerak sortzen ditu (adibidez, tarifa finko jarraituak, salmenta ondorengo zerbitzuak, etab.)

Ez ahaztu batzorde ebaluatzaileak baloratuko duena:

- Bezeroa zuen proposamenari lotuta mantentzeko ze ekintza egingo dituzuen xehatzea.

- Bezeroa zuen negozio-ereduan nola integratu nahi duzuen deskribatzea (adibidez, harpidetzak eginez, elkartzeak, etab.).

IOIKANen kasu praktikoa:

Konbinazio bat egitea erabaki zuten: zerbitzu automatizatua webgunearen bitartez, bezeroek beren eskabideak egin ahal izan ditzaten denda fisiko batera joan behar izan gabe, eta bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua.



BULTZATZAILEA
EL CORREO

BABESLEAK
BBVA
Bilbao
EHU

ENPRESA AHOLKULARIAK
LOIZAGA
balmaseda
DURANGO
Sestao lan
Getxo
red eléctrica
lurpelan
Loiola

KOLABORATZAILEAK
Tknika