

BEZEROEKIN ERLAZIOAK

Puntu honetan hainbat errekurtso identifikatzen dugu. Alde batetik, ikusten dugu, denborazko errekurtsoa eta monetaren errekurtsoa, eta biak bezeroekin kontakuan jartzeko erabiliko dugu. Orokorrean, produktu bat, garestia denean edo kostu altuegia duenean, adierazten du, bezeroek nahi dutela. Ikusi dezakegu ere, enpresan bezeroekin, konfiantza izatea eta erlazioa ona edukitzea oso garrantzitsua dela.

Enpresa moduan, egin behar duguna da, adierazi zelako erlazioa edukiko dugun bezeroarekin, kasu honetan, pertsonalagoa edo beste motatakoa, baina pertsonalagoa seguru asko bezeroentzat hobea izango dela. Bakoitzak, segmentu bat dauka, eta bertan hiru mota desberdin ikus dezakegu. Lehenengo, bezeroen erakarpina aurki ditzakegu, hau da, pentsatu behar dugu, zelan erakarri bezeroak, gure produktua erosteko eta gure enpresara jotzeko eta holan gure salmentak igotzeko. Horretarako, bai publizitatea aldean, eta bai produktua erakustekoan, eduki behar dugu, enpresa moduan, itxura ona. Beste alde batetik, ere aipatu dezakegu, bezeroekin, euren gainean egotea, hau da, leialtasun gehiago edukitzea.

Honek, egingo duena izango da, bezeroekin konfiantza gehiago edukitzea, eta horrez gain, bezeroekin erlazioa hobetzen bada, seguru asko, pozik badago produktuarekin, bai berak gehiago etorriko da berriro beste edozein produktu erostera eta beste edozein pertsonarekiko erakarpina edukiko du eta beste bezeroak arakarri egingo dugu. Beste edozein pertsona, gure enpresetara erostera edo eros diezadan ahaleginduko da, esanez, oso ona dela enpresa eta oso pozik dagoela. Beste puntu bat, aipatu behar dena da, salmentetan, estimulazioa gehiago edukitzea. Honekin egiten duguna, bezeroek, pentsatzea, bai, produktua ez dela oso merkea, baina ere ez dela oso garestia, prezio normal bat finkatzen badugu eta bestetik, ere egiten duguna da, kalitatea ematen dugu eta prezioa lehen aipatu dudana moduan ez da oso garestia, hau da, jende edo klase erdikoak ere erosi ahal dutela produktu hau edo inpresora hau.

R3DESING YOUR WORLD

Bezeroekin erlazioak eta horrekin daukan zerikusia, sei atal desberdin aipatu daikeguz. Alde batetik, esan beharra dago, enpresan eta bezeroek edukitzeko, asistentzia pertsonala. Honekin egiten duguna da, bezeroekin eta enpresarekiko pertsona batekin, beti kontaktuan egonda, interakzioa eta honekin egingo duguna da, bai sare sozialen bidez, email bidez, telefono bidez, edozein komunikatzerako tresnarekin, beti kontaktuan egotea eta lehen aipatu dudak moduan. Bestetik, ikusi ditzakegu, erlazioak bezeroekin, asistentzia bikaina, honekin egiten duguna da, enpresa moduan, edozein zerbitzu eman, baina ez edozein motatako zerbitzua eskaini, baizik eta, zerbitzu on bat eskaintzea nahi dugu. Hobeto esanda, luxuzko zerbitzua eskaintzea izango zen erlazio honek daukan helburua. Honekin lortzen duguna da, bezeroarekin, erlazioa hobetzea, hau da, pertsona bat jartzen deusagu bezeroari, eta pertsona horrek, bakarrik lan egingo du bere atenzioa eta euren kexak edo eta dudak argitzeko. Izango da, lehen aipatu dudak moduan, luxuzko asistentzia bat eta bezero garrantzitsuenetarikoei edo nahi dutenak erlazio honek edukiko dabe.

Geroago, identifikatzen dira moduak, gure bezeroekin kontaktuan jartzeko eta erlazio batzuk epe luzera finkatzeko. Enpresa moduan, ikusi dezakegu, bezeroek erlazio ona espero dutela edukitzea gurekin. Geroago, finkatu behar dugu, zelako erlazioa espero dute eurak, eta zelako erlazioa finkatu nahi dugu guk. Guk, enpresa moduan, finkatuko duguna, nire aburuz hoberena, bai bezeroen azalean jartzen bagara, erlazio on bat edukitzea eta erlazioa luxuzkoa izatea. Horrela, bezeroak, beti pertsona bat edukiko dute beti haien gainean. Bestalde, ikusi behar dugu, bezeroentzat, pertsona bat edukitzea gainean, eurentzat oso eroso izango litzatekeela, baina gastu handi bat suposatu ahal duela, nahi badugu, gure produktua jende askok erostea. Jende askok erosten badu, enpresan pertsona asko behar izango ditugu, euren arazoak eta zalantzak argitzeko. Beste aldetik, egin ahal duguna da, ez bakarrik luxuzko erlazioa edukitzea baizik eta beste erlazio mota desberdinak ere edukitzea bezeroekin. Nire ustez, hoberena da erlazio mota desberdinak edukitzea, baina ez suposatzea gastu handia.

R3DESING YOUR WORLD

Bestalde, enpresa moduan egingo duguna, bezeroekin luxuzko erlazioa edukitzea nahi badugu, bezeroekin erlazio hobea edukitzea eta errazago egiteko leialtasuna bezeroekin. Bezero guztiak, edukiko dabe enpresaren eta gure produktuaren, kasu honetan, inpresorak eginez. Bai, sare sozialetan, edozein dendan edo gure enpresarekin kontaktuan jarriz, edozein duda edo zalantza badute, guk enpresa moduan euren arazoak eta zalantzak argituko ditugu eta ez dute izango arazorik inpresoraren informazioaz. Enpresa moduan, ere daukagu bezeroen feedback, hau da, bezeroek euren feedbacka egiten dute, eta guk jasotzen dugu euren informazioa, eta haien kritikak irakurriz, gure produktua edo zerbitzua hobetuko dugu. Lehen aipatu dudan moduan, euren kekek, zalantzak, dudak edo edozein motatako arazoa edukiko balute inpresorarekin, zerbitzuarekin edo dena delakoan, guk euren arazoak eta kekek argituko genuke arazo barik. Egituratutako erlazioa, teknologiak enpresari beti lagunduko dio. Oso adibide argia da gaur egun enpresek bere negozioa iragartzen dutela edo enpresa handiek argitaratzen dutela sare sozialengatik (twiteragatik, Facebookegatik). Bezero klabeei, nire aburuz, erlazio hobea edukiko behar dela eurekin uste dut, eurak pozik badagoz gure zerbitzuekin, gure produktuarekin, beste pertsonak ere erakarri ahal duelako.

Amaitzeko, esan beharra dago, azkenean erlazio on bat edukitzea zure bezeroekin oso garrantzitsua dela, enpresa handiak bezala, bezeroekin erlazio ona edukita, gure irabaziak maximizatu egin ahal izateko, eta horrek egingo dau gure enpresa zerbitzu onak emanez, jende gehiago etorriko dela gugana.