



BEZEROEKIKO HARREMANAK

Atal honetan enpresak bezeroari eskainiko dioen tratua ezarriko da, hainbat mota daude adibidez laguntza pertsonala, komunitateak, autozerbitzuak...

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

Bezero berriak erakartzeko, eskoletan eta odontologiari buruzko erakundeetan txarлак ematea erabaki dugu, non alde batetik, proposatuko diegun bazkideak egitea, haien postontzira aldizkaria bidaltzeko edo bestela gure web gunea erakutsiko diegu. Hitzaldiaz gain, irrtiaren bitartez aldizkariari buruzko publizitatea egingo dugu. Irratiaren bitartez egindako publizitatea oso garestia ez izateko, iragarkia soilik Euskal Herri mailan zabalduko dugu.

Gero erakarritako bezeroak mantentzeko proposatuko diegu zerbitzu automatizatua.

- Zerbitzu automatizatua:

Erabaki dugu zerbitzu automatizatua eskaintzea bazkideak eginez edo webgunearen bitartez, bezeroek beren eskabideak egin ahal izan ditzaten denda batera joan ezean. Bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua eskainiko dugu. Hau oso eraginkorra izango da, guk enpresa bezala informazioa azkar jasotzeko eta berehalako laguntza emateko aukera izango dugulako.

Erlazio mota hau (zerbitzu pertsonalizatua) ondo kudeatzeko, web gunea erabiliko duten bezeroek, atal bat izango dute haien iritzia eta zalantzak jartzeko, eta beste aldetik, aldizkaria formatu fisikoan erositako bezeroei, gure enpresaren telefonoa eskainiko diegu gurekin komunikatzeko arazoren bat izatekotan (aukera hau ere, web gunean eskainiko da). Bezeroekin harremanetan jartzeaz, Esti lankidea arduratuko da, eta horretarako telefonoa edo web gunea erabiliko du.

Luisa Betancourt, Mabel Sanchez, eta Estibaliz Lasa.