

MERKATUAREN SEGMENTAZIOA



Eñaut Amundarain
Igotz Errazkin
Katerin Artola
Alain Etxeberria

Merkatuaren segmentazioan, gure bezero edo bezeroak definitu behar ditugu, izan ere, haiek baitira gure negozio edo proiektuaren jomugak. Bezeroen beharrizanak hobeto asetzeko, ezinbestekoa da bezeroak ezaugarri komunen arabera sailkatzea: beharrizanen edo ohituren arabera, adibidez. Gure enpresak argi eta garbi izan behar du merkatuaren zein segmentutara zuzendu nahi duen eta zeintzuk utziko dituen alde batera. Kontu handiz diseinatu behar dugu gure negozio-eredua, gure bezeroek dituzten beharrak ondo ezagututa.

Hainbat merkatu mota daude bezeroen segmentazioaren arabera eta gurea, **merkatu masiboa** izango litzake. Merkatu hau, antzerako beharrak eta arazoak dituzten kontsumitzaileen talde handia da. Negozio-eredu honen bitartez hainbat segmentu ukituko ditugu: bai balorezko proposamenak, bai banaketa kanalak, eta bai bezeroarekiko harremanak talde handi eta bakar batean.

Gure **xede-publikoari** dagokionez, hauek, txirrindularitzaren inguruko zaleak izango dira. Hobeto esanda, guk sortzen dugun balorea, hau da, aplikazioa, txirrindularitzaren inguruko zaleentzat izango da. Hala ere, gerta daiteke kazetari bat, adibidez, txirrindularitzaren inguruko informazioa bilatzen ibiltzea eta gure aplikazioa berarentzat ere baliagarria izan daiteke. Baita ere, gerta daiteke ikasle batek bere lan baterako txirrindularitzaren inguruko informazioa behar izatea eta honek ere lagungarri izango du gure aplikazioa. Beraz, txirrindularitzaren inguruko informazioa bilatzen duen edonorentzat ere izan daiteke nahiz eta gure xede-publikoa txirrindularitzaren zaleak izan.

Bezeroei erreparatuz, edozein adineko bezeroak izan daitezke, baina lehentasuna gazteek eta helduek izango dute, beraiek baitira teknologia hobekien kontrolatzen dutenak eta guretzat garrantzitsuak direnak. Hauek, informazio fidagarria eta osatua bilatzeaz gain, ondo diseinatutako aplikazio bat nahiko dute, hau da, argi eta garbi azaltzen duena zein lekutan dagoen zer. Adibidez, fitxaketen inguruko informazioa jakin nahi badute, oso argi adierazita egon beharko du aplikazioan zein lekutan dagoen horri buruzko informazioa. Horrekin lotuta, diseinuaren eksklusibotasuna ere asko baloratzen dute. Interneterako konexioa behar ez baldin bada aplikazioa erabiltzerako garaian, orduan eta erabilgarria izango da beraientzat. Baita ere, gure "online" dendan erosten dutenean, ordaintzeko modu ezberdinak ipintzea komeni zaigu, horrela, bezeroentzat erosoagoa izango da eta hau positiboa izango da, nahi duten bezala ordainduko baitute. Honi lotuta, entrega-epeak motzak izatea komenigarria da, beraien nahia hori baita, baina kontuan hartu beharko dute ez dela berdina gure enpresatik hurbil egotea beraiek eskatutako entrega lekua edo urruti egotea. Beraz, ez dugu egun zehatz bat ipiniko gutxi gorabeherako epe bat baizik, adibidez 2-5 egun. Behin eskatutakoa jasotzen dutenean, eskatutakoa aldatu egin nahi baldin badute, aukera izango dute aldatzeko. Gainera, bezeroek asko balioztatuko dute produktuen kalitatea eta beraz, kalitate handiko produktuak eman behar ditugu, bezeroak aplikazioarekin gustura aurki daitezten. Horrez gain, bezeroen kexak, iritziak... guregana iritsi ahal izateko aukera edukiko dute aplikazioan bertan, hau da, aplikazioaren behaldean tartetxo bat izango dute beraien arazoak, kexak, iritziak... ipini ahal izateko eta horrela guri jakinaraziko digute gertatzen zaiena eta guk konpondu ahal izango dugu, beraiei erantzun bat emanez..

Aspektu hauek guztiak direnez bezeroek balioztatzen edo balioesten dituztenak, horiek betetzen saiatuko gara.

Azkenik, **bezero kopuruari** dagokionez, ez dugu mugarik ipiniko eta ahalik eta bezero gehien eduki nahi ditugu, gure etekinak edo errentagarritasuna ahalik eta gehienak izateko. Gainera, hau beraientzat oso positiboa izango da, inor ez baita aplikazioa edukitzeko gogoarekin geratuko eta denek eskuratuko ahalko dute nahi izanez gero. Hala ere, gerta daiteke aplikazioan saltzen ditugun produkturen bat agortzea eta hura nahi duen bezeroren bat gabe geratzea. Horri irtenbidea eman nahian, produktuak amaitzen direnean produktu berriak saltzen jarriko ditugu.