

BEZEROEKIKO HARREMANA



Katerin Artola
Igotz Errazkin
Eñaut Amundarain
Alain Etxeberria

Garrantzitsua da definitzea gure enpresak bezeroekin zein harreman mota izango duen. Hainbat harreman mota egon daitezke aldi berean enpresa baten eta bere bezeroen artean: laguntza pertsonala, laguntza pertsonal eskainia, autozerbitzua, zerbitzu automatizatuak, komunitateak eta baterako sorkuntza.

Hainbat izan daitezke bezeroen eta enpresaren arteko harremanaren atzean egon daitezkeen motibazioak, baina gure kasuan bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea, enpresak dauzkan bezeroei eustea eta salmenta kopurua handitzea izango lirateke. Hala ere, badakigu merkatu segmentu espezifikoko harremanak finkatzeko orduan gure enpresak dituen motibazioak aldatu egin daitezkeela denboraren poderioz.

Gure enpresaren kasuan, harremanei dagokionez, modurik honena bezeroekiko harreman desberdinak edukitzea dela uste dugu eta argi eta garbi dugu enpresa batek bere bezeroekin dituen harremanek eragin handia dutela bezeroak enpresarekin daukan esperientziarengan.

Lehenik eta behin, laguntza pertsonala ezinbestekoa izango da gure enpresaren eta bezeroen arteko komunikazioarentzat, hau da, gure enpresako ordezkari erreal batekin komunika daitezke bezeroak bai erosketa egiteko unean eta erosketa ondoren ere, beti ere laguntza eskainiz. Beraz, enpresako kideak bezeroak gure dendara etortzen direnean, behar duten informazio guztia eskaintzeko prest egongo gara. Horrela, hauek gustura sentituko dira eta bezero berriak lortzeaz gain, gure ohiko bezeroei eustea ere lortuko dugu salmenta handitzearekin batera.

Horrez gain, automatizatutako zerbitzua ere eskainiko dugu, hau da, gure produktuak webgune baten bidez, hau da, *online* bidez ere erosteko aukera izango dute bezeroek. Zerbitzu honen bidez bezeroak errekonozitzeaz gain bezeroen profilari egokitutako informazioa eta iradokizunak eskainiko ditugu eta gainera, erregistratutako bezeroak edukiko ditugu, noski. Gainera, komunitateen sorrera bultzatuko dugu. Modu honetan potentzialen sarea zabaltzeaz gain, erabiltzaileen buruzko informazio oso baliotsua lortuko dugu eta hau gure enpresarentzat oso aberasgarria izango da. Bestalde, *online* dendako bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua ere eskainiko dugu.

Beraz, gure enpresak bezeroekin izango duen harremana oso anitza izango da (laguntza pertsonala, automatizatutako zerbitzua, komunitateak eta zerbitzu pertsonalizatua) eta hau oso aberasgarria izango da.