

## 6.- BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Bezeroekiko harremanei buruz, gure enpresak hiru helburu dauzka. Alde batetik, kontsumitzaile berriak erakartzea. Bestetik, enpresak aurretik zituen bezeroei eustea eta salmenta aukera-kopurua handitzea. Honako helburu hauek betetzeko, gure enpresak ondoren azaltzen diren estrategiak erabiliko ditu.

ECPS-n, zerbitzu automatizatu eta zerbitzu pertsonala elkartuko ditugu. Aurretik aipatu dugun bezala, interneten bidez gure produktua saltzeko web-gune bat sortuko dugu. Bertan, jendea gure produktuari buruzko informazioa eskura izango dute. Ildo beretik, gurekin harremanetan jartzeko telefono eta helbide elektronikoko bat jarriko ditugu. Gainera, jendeak gure produktuari buruzko iritzia ezagutzeko, web-gunean galderetarako tabloi bat irekiko dugu. Web orrian, gure produktuari dagozkion bereizgarriak jarriko ditugu, harreman automatizatu bat sortuz bezeroarekin. Baita, gure kokapena eskainiko diegu mapa baten bidez. Modu honetan, bezeroak gure produktuaren eraginkortasuna ikusteko gai izango dira.

Bezeroari laguntza pertsonala eskaintzen diogu, epe luze batean hark gure enpresarengan konfidantza izateko. Lehen aipatu dugun bezala, web orrian iritzi-gune bat sortuko dugu, bezeroak gure produktuarekiko haien iritzia emateko esparru bat izateko. Horrela, bezeroen artean komunitate bat sortuko dugu, beste bezero berri batzuk gure lanaren beste ikuspuntu bat har dezaten. Honetaz gain, tabloi honen bitartez, gure produktua hobetzeko ideia berriak eskuratu ahal izango ditugu.