

Bezeroarekiko harremanak

Honako atalean, gure enpresa jomuga den merkatu-segmentuarekiko izango dituen harremanei buruz hitz egingo dugu.

Gure enpresaren eta bezeroen arteko harremana automatizatua izango da, aplikazioa deskargatuko duten bezeroak aplikazioaren bidez komunikatuko dira gurekin. Aplikaziotik ez komunikatzea nahiago badute, telefono zenbaki bat edukiko dute bertan eta horri deituz gurekin hitz egiteko aukera edukiko dute.

Aplikazioan zati bat egongo da hainbat aukerekin, eta hemen gurekin kontaktatzeko atal bat egongo da, non bezeroek gurekin kontaktatzeko aukera izango duten edozein iradokizun, arazo, galdera... helarazteko. Bertan idatzitakoa gure posta elektronikora iritsiko da, eta bertan automatikoki sailkatuko da honen edukiaren arabera. Horrela guk posta elektronikora sartzean iradokizunak dituzten e-mailak edota kexak dituzten e-mailak desberdinduta egongo dira, guri lana erraztuz.

Sorrera kidetza mota ere ematen da bezeroen eta gure artean. Balorea sortzeko aukera ematen zaio bezeroari, enpresarekin batera elkarlanean aritzea informazioa emanaz (bezeroaren kexak, iradokizunak edota hobekuntzak kontuan hartuko ditugu ondoren aplikazioa berritzen dugun bakoitzean). Beste aldetik, gure merkatu-segmentutik lortu nahi duguna bezeroekiko harreman motibazioa da. Bezero edo kontsumitzaile berriak lortzeko eta enpresak dauzkan bezeroei eusteko.

Ondorioz, guk bezeroarekin hainbat harreman mota konbinatuko ditugu: pertsonala (laguntza pertsonal eskainia) eta automatizatua (zerbitzu automatizatua idazten digutenean).