

HARREMANAK



Ekaitz Salaberria
Mikel Moriana
Irati Ugalde
Izar Susperregi

Gure enpresa hobetzeko asmoarekin bezeroei ahalik eta harreman onena eman nahi diegu, horretarako hainbat arreta mota aplikatu ditzakegu eta arreta mota horiekin bezero berrien arreta eta fideltasuna erakarri dezakegu. Bi harreman mota ditugu buruan: Zuzena eta automatizatua.

Arreta metodo zuzena aukeratuta, bezeroari arreta pertsonala eskaini diezaiogez, horrela haren erabakietan parte har dezakegu hainbat ikuspuntu emanda. Metodo honek pertsona bakoitza sakonki ezagutzea dakar, horrela etortzen den bakoitzean zer produktu mota edota zer laguntza mota jaso nahiko duen jakin daiteke. Metodo honi ez diogu etorkizuna ikusten gure enpresan, izan ere, gure enpresa merkatu masibo batera bideratuta dago eta ezinezkoa da merkatu masiboan erosten duten bezero guztiei arreta pertsonala eskaintzea.

Bestetik, arreta metodo automatizatua aukeratuta arreta hobeago bat eskaini dezakegula pentsatzen dugu. Horretarako, gure produktua saltzen dugun tokietan (interneten, denda espezifikoetan, hipermerkatuetan...) *“bezeroaren arreta”* departamentu bat izango genuke. Bertan bezeroaren zalantzak edo iradokizunak jasoko genituzke gure produktua berritzeko edo hobetzeko asmotan Bezeroen eta enpresaren arteko harremana hotza bihurtzen da metodo hau erabilita, baina uste dugu gure enpresa aurrera ateratzeko metodorik egokiena dela. Bestalde, merkatu masibo batean bezero guztiak pozik egoteko eta gure produktua erosten jarraitzeko ahal den arreta hoberena eskaini behar da, eta gure ustez **metodo automatizatua da aurreko guztia hoberen biltzen duen bezeroen harreman metodoa.**

Beraz, gure produktu mota ikusita eta nun salduko dugun kontuan hartuta, argi ikusten da bi harreman mota behar ditugula, produktu sinple bat delako eta jendearengana iristeko modu bat baino gehiago erabili behar ditugulako, hau da, horrelako produktuak bai denda fisiko (arreta metodo zuzena) eta bai internet (arreta metodo automatizatua) bidez saldu behar dira. Erosle gehiagotara zabaltzeko aukera ematen duelako. Eta honek argi erakusten du gure produktua laguntza-pertsonal baten bidez eta automatizatutako zerbitzu baten bidez salduko dugula.