

# HARREMANAK



**Oier Arraztio  
Garazi Etxarte  
Garazi Aizpurua  
Harriet Urdampilleta**

Ezinbestekoa da argi eta garbi definitzea zein harreman mota nahi dugun sortu gure enpresa eta bere bezeroen artean, garrantzitsua da definitzea gure enpresak bezeroekin zein harreman mota izango duen.

Enpresa bakoitzak bere motibazioak edo arrazoiak izango ditu bezeroekin harremanak sortzerako orduan, lortu nahi duen helburuaren arabera, beti ere. Ohikoenak hauek izaten dira, bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea, enpresak dauzkan bezeroak eustea, eta salmenta kopurua haztea. Horretarako, ezinbestekoa da gure produktuekin jendearen nahiak asetzera eta gure zerbitzuekin gustura sentitzea, hori lortzen badugu, bezero berriak izango ditugu eta gure bezeroak mantenduko ditugu. Izan ere, beste enpresen helburua lehendik dauden bezeroak mantentzea, bezero berriak lortzea eta salmenta kopurua haztea den bezala, gure helburua ere bada.

Hala ere, helburu ohikoenak horiek diren arren, gure helburu nagusia, bezeroak gurekin konprometitzea eta gure ideiekin bat egitea da, hau da, ingurumenari laguntzeko prest dauden bezeroak lortu nahi ditugu, gure produktu eta eskaintzen bidez bezeroak erakarri nahi ditugu ingurumena zaintzen lagun dezaten.

Gure enpresako bezeroekin bi motatako harremanak eduki ditzakegu, batetik, **harremana pertsonala** izan daiteke, bezero bakoitzarekin aurrez-aurre egonez, bestetik aldiz, **automatizatua** ere izan daiteke, web-aplikazioen edota erantzungailu automatikoen bitartez.



Bi harreman mota hauek oso egokiak ikusten ditugu gure enpresan, beraz, gure enpresan bi motatako harremanak eduki nahi ditugu. Batetik harreman pertsonala oso garrantzitsua dela iruditzen zaigu, gure bezeroekin aurrez-aurre egotea ezinbestekoa iruditzen zaigulako, izan ere, pertsona batekin aurrez-aurreko harreman horrek konfiantza eta segurtasuna ematen du. Baita ere, gauzak esplikatzerako orduan errazagoa da aurrez-aurre esplikatzea online bidez baino. Garrantzitsuena, guregan konfiantza izatea da, hau da, bezeroekin zuzenean komunikatzen bagara, gure arteko erlazioak asko hobe dezake eta harreman sendoa garatuko dugu. Bestetik, automatizatutako harreman mota ere oso garrantzitsua dela iruditzen zaigu, gurekin kontaktuan ipini nahi duen jendeak gurekin zuzenean egoteko aukerarik ez badu, edo beste arrazoiren bat baldin badago aukera izateko. Gure enpresaren eginkizuna munduan barrena zabaltzea garrantzitsua dela uste dugu, izan ere, mundu hobeago bat lortzea du helburu gure enpresak eta horretarako jendearen laguntza behar da mundu mailan.

Bezeroarekiko harremanaz mintzatzen garenean, hitz egin dugun bi harreman motetaz gain, esan beharra dago beste harreman mota ezberdinak sor daitezkeela aldi berean enpresa baten eta merkatu-segmentu baten artean: Laguntza pertsonala, dedikatutako laguntza pertsonala, autozerbitzua, automatizatutako zerbitzuak, komunitateak eta sorrera-kidetza.

**Laguntza pertsonala:** Bezeroak enpresako ordezkari erreal batekin komunika daitezkeen motako harremana, zeinak erosketa egiteko unean bertan edo ondoren lagundu egingo dien.

**Dedikatutako laguntza pertsonala:** Gure enpresako ordezkari batek bezero jakin batekin izan dezakeen harreman espezifikoa. Harremana epe luzean zehar eman ohi da.

**Autozerbitzua:** Harreman mota honetan enpresak ez du harreman zuzenik bezeroarekin eta beharrezkoak diren bitarteko guztiak jartzen ditu bezeroaren eskura erosketa prozesua bakarrik egin dezan.

**Automatizatutako zerbitzuak:** Bezeroak errekonozitu eta bezeroen profilari egokitutako informazioa eta iradokizunak ematen dituzte. Erregistratutako erabiltzaileak dituzten online dendez ari gara, besteak beste.

**Komunitateak:** Bezero potentzialen sarea zabaltzeaz gainera, erabiltzaileei buruzko informazio oso baliotsua lortzeko espazioa edo tokia.

**Sorrera-kidetsa:** Harreman mota honetan balorea sortzeko aukera ematen zaio bezeroari, enpresarekin batera elkarlanean arituz.

Harreman mota guzti hauek enpresa batek aurrera jarrai dezan beharrezkoak ikusten ditugu, azken finean, nahigabe ere bezeroak gustura sentitzeko edozer egiten denez, harreman mota guzti horiek jartzen dira martxan. Goi karguko pertsona batekin bezeroek harremana izateak asko laguntzen du, hori gertatzea ezinezkoa bada, enpresak beharrezkoak diren bitarteko guztiak jartzen ditu bezeroaren eskura erosketa prozesua bakarrik egin dezan. Bezeroei informazioa ere ematen zaie, eta bezeroek askotan enpresarekin elkarlanean aritzea garrantzitsua da, eta gure helburuetako bat hori lortzea da.

Beraz, guk harreman mota guztiak erabiliko ditugu, izan ere denak dira garrantzitsuak guk garatu nahi dugun proiektua aurrera eramateko.