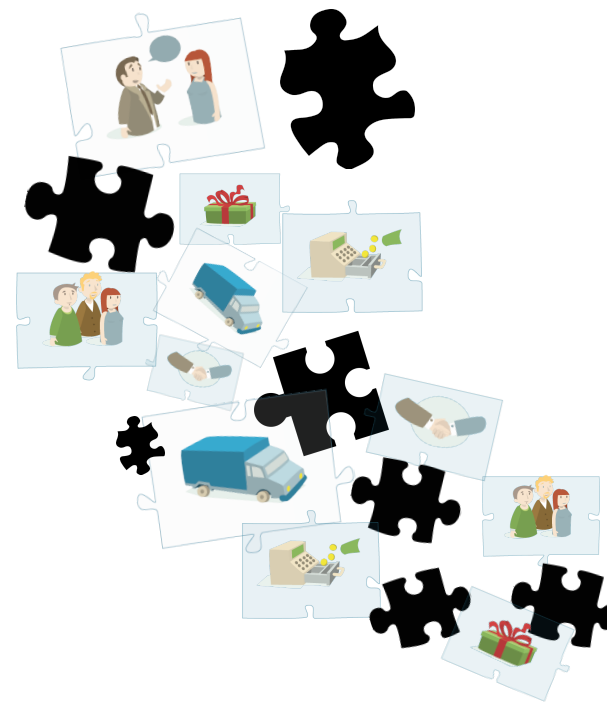
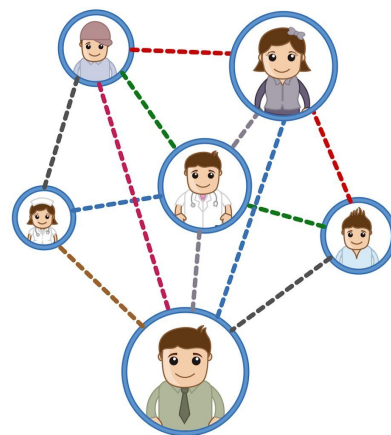


HARRERMANAK



Aritz Sagarna
Itoitz Salaberria
Xabier Zamora
Olatz Sanchez

Proiektuarekin aurrera goazen heinean, garrantzitsua da erabakitzea enpresak zein harreman mota izango duen bezeroekin. Ikusi dugun bezala, hainbat harreman mota izan daitezke, alde batetik, pertsonala, bezeroarekin aurrez aurre egonez. Bestetik, automatizatua, bezeroekin harremana web edota erantzungailu automatikoen bidezkoa.



Harreman pertsonalaren alde egiten badugu, laguntza-pertsonala edo dedikatutako laguntza pertsonalaz ari gara. Aurrez aurre bezeroarekin harremanetan jartzea. Lehenengoaren kasuan, farmazia bat. Bigarregoen kasuan, banketxeko aholkularia.

Automatizatuaren alde egiten badugu, ordea, autozerbitzuaz ari gara; Vending-az esaterako. Baina badira beste baliabidez batzuk: automatizatutako zerbitzuak (Amazon), komunitateak edota sorrera kideak (online liburu dendak, adibidez).

Goiko harremanak behin eta berriro aztertu ondoren, uste dugu, errazago izango zaigula **automatizatutako** harremana izatea bezeroekin. Izan ere, inprimagailu zerbitzua norberak kudeatu dezaken zerbitzu erraza da. Ez dugu beharrezkoa ikusten laguntza pertsonala ematea. Hala ere, bezeroek arazo bat izanez gero horiek argitzeko plataforma bat jarriko dugu martxan. Plataforma horren bitartez edozein duda eta zalantza argitzeko aukera izango dute, baita arazo berri emateko ere. Horrelakoetan arazoa konponduko duen pertsona bat bidaliko dugu, eta zerbitzua bere onera itzuliko da.

Gure negozio-ereduaren kasuan bezeroekin harremana era honetara egitea aproposena iruditzen zaigu, bezeroarekin aurrez aurre egoteak ez baitu zentzu handirik, gure zerbitzua erabilerraza dela kontuan hartuz.