



## Bezeroekiko harremana:

Gure bezeroekin mantendu nahi dugun harremana, konfidantzazkoa da, hau da, haiek guran konfidantza izatea gustatuko litzaiguke, haiei esker izango baita gure proiektuak aurrera egitea ala ez. Horregatik haiekin mantendu nahi dugun harremana onena izaten saiatuko gara. Horretarako era askotako harremanak izango ditugu, bezero desberdinei egokituta.

Lehenik eta behin harreman pertsonala izango dugu; hau da, app-ean ageri egongo da gurekin zuzenean kontaktuan jartzeko telefono zenbakia, e-maila, eta izango ditugun sare sozial ezberdinak. Arazoren bat izanez gero edo zerbait galdetu nahi izanez gero horietako bat erabiliz, zuzenean gurekin hitz egin ahal izango lukete, eta guk gure esku dagoen guztia egiten saiatuko ginateke arazoa konpontzeko edo zalantza argitzeko.

Horrez gain, gure lokala zabalik egongo da astelehenetik ostiralera, beraz bezeroak bertara ere gerturatu daitezke gurekin zuzenean eta aurrez aurre hitz egiteko. Egia da lokala printzipioz bakarrik Bilbon izango dugula, baina beste hiri edo herrialde batekoa izanez gero telefono zenbakira edo internet bidez gurekin hitz egin dezakete lehen azaldu dugun bezala.

Gainera, harreman automatizatua izango dugu eta hor, bi harreman mota bereiziko ditugu: zerbitzu automatikoak eta komunitateak.

Zerbitzu automatikoak: lokala edo lan orduetatik kanpo, bezeroak arazo edo zalantzaren bat izanez gero, telefono bidez perfil automatiko batekin kontaktuan jartzeko aukera izango dute, eta horrela haien arazoa konpondu. Zerbitzu automatiko honek bezero desberdinak detektatuko ditu, hainbat galdera eginez, behar duten informazioa ahalbidetzeko.

Komunitatea: harreman mota hau gero eta ohikoagoa da gaur egungo enpreetan, beraz egokia iruditu zaigu gure proiektuan sartzea. Honen bidez, bezeroek gurekin izango duten harremana sakondu ahal izango dugu, eta haien zalantzak eta arazoak konpartitu ahal izango dituzte gure sare sozialetan komentarioak utziz. Horren ondorioz, gure bezeroak hobeto ezagutzeko aukera izango dugu. Eta bezero horiek mantentzeko eta berriak lortzeko eskaintza bereziak eta promozio bereziak egiten saiatuko gara haien kritikak eta proposamenak kontuan hartuta.

