

## **BEZEROEKIKO HARREMANAK**

Bezeroak eta merkatu mota ondo hautatzea derrigorrezkoa da, haiei esker gure irabazi iturri nagusiak lortuko ditugu eta. Aipatu bezala, telefonian oinarritutako enpresa espaniarrekin egingo dugu lan, Movistar eta Vodafone bezelako handiak ez direnekin (Euskaltel, lowy...). Dударik gabe, denontzat baliagarria izango den zerbait nahi dugu, eta izendatutako enpresek, lortu nahi duguna emango digute.

Tratu ona eta pertsonalizatua (pertsonala) eskainiko diegu, uneoro laguntza falta sumatu ez dezaten eta edozer gauzatarako gurekin kontaktuan egoteko.

Gure harreman mota nagusia pertsonala izango da, izan ere, gurengan fidatzeko eta enpresa profesional bat garela erakusteko plus bat izango da. Gure zerbitzuak kontratatzeke gurekin kontaktuan jarri beharko dira telefonoz, email-ez, gure lokalera etortzen propio, edo haiekin lehendik adostutako toki batean.

Automatizatutako atala aipatuko dugu orain: Gurekin kontaktuan jarri nahi badute, gure webean telefono zenbakia jarriko dugu. Bertan ere gure zerbitzuei buruzko informazio zehatza ikusteko aukera edukiko dute, dena oso ongi adierazita egongo bait da. Blog moduko bat ere egingo dugu, gure azken jardueri buruz informazioa emanez. Web orria euskaraz zein erdaraz egongo da baina ezin izango dira eskariak egin.

Web honetan ere, bezeroek esperientzia pertsonalak, hobetzeko proposamenak, eta duten galderak jarri ahalko dute ,eta guk haiei erantzungo diegu . Ez diegu inongo konpromisoetan jarriko, gure helburua haiei gustura sentiaraztea delako, berdin izango zaigu gure zerbitzua benetan kontratatu behar duten edo ez.

Beraz, guk dedikatutako laguntza pertsonala eskainiko diegu, eta gure enpresako ordezkari batek harreman espezifikoa edukiko du bezeroarekin eta harreman hau epe luzekoa izango da.



Gure bezeroekin noizbehinka elkartuko gara eta tratua baseak berriro zehaztuko ditugu, terminoak berriro irakurri eta aldaketa bat egin beharko balitz, adostasun batera iristeko. Gure zerbitzuari buruzko galderak egingo dizkiegu eta txantilo txiki bat pasatuko diegu gure zerbitzua baloratu, keak utzi eta kritikaren bat egin nahi izanez gero. Ezinbestekoa da hau gure erroreak murrizten joateko, eta gure bezeroek gustura egoteko gurekin. Honi denari esker bezeroak mantentzea eta gertu gaudela ohartarazteko lagunduko die. Bilera horiek gure bulegoan (Urretxu-Zumarragan, geroago Donostian) edo haiek definitutako toki batean izango dira , ez genuke inongo arazorik izango beste tokiren batean izateko.

# EKOZIR