

## **BEZEROAREKIKO HARREMANAK**

Enpresa bat hazteko funtsezkoa da bezero berriak lortzea eta bereziki ditugunak pozik mantentzea. Guk bezero berriak lortzeko, hainbat ideia eramango ditugu aurrera eta ondorioz ezagutzera emango gara. Ditugun bezeroak mantentzeko ere hainbat faktore eduki beharko ditugu kontuan.

Gure ohiko bezero izango direnei, gure produktuetan deskontuak egingo dizkiegu, guran konfiantza edukitzen jarraitzeko eta gutaz ez ahazteko.

Noizean behin karroak saltzen dituzten enpresekin bilerak egitea ondo legoke, beraiekin harremanetan jarraitzeko eta gure eta bere helburu elkartuak zeintzuk diren finkatzeko. Ea diferentzia positiboa izan den eta gure sistemarako aldakuntza berri baten beharra ikusten duten jakinaren gainean egoteko. Bilera hau gure lokalean egingo genuke baina erosotasunagatik beraiek beste tokiren batean nahiago izan ezkeru, beraien nahietara egokitzeko ez genuke arazorik izango.

Bezeroekin harreman mota nagusi bat izango dugu, harreman pertsonala. Argi dago gure bezeroekin harreman pertsonala bat mantentzeak gertutasun eta segurtasuna emango diela eta hori oso garrantzitsua izango da, izan ere konfiantza beharrezkoa da bi aldeetatik. Beraz erosketa egiteko gurekin kontaktuan jarri beharko dira, ezin izango dute interneten bidez eskaria egin.

Beraz dedikatutako laguntza pertsonal bat eskainiko diegu, Eiderrek, lan harremanak ikasi dituenak, harreman espezifikoa izango du bezeroekin, produktuarekiko edo enpresarekiko dituen zalantza bakoitza argitzeaz arduratuko da, bezeroaren kezka eta beharrak entzunez. Harreman hau epe luzerako izango da, izan ere, erosketaren ondoren bezeroa gurekin ondo sentitzea garrantzitsua da, horregatik, bere sentsazioak entzun, ulertu eta kezka posibleak konpontzeaz arduratuko gara. Horrela bezeroa gurekin ondo sentitzea lortuko dugu eta bere ingurukoei gure produktua aholkatzeko probabilitatea handituko dugu. Bezeroak harreman pertsonalizatua nahi badu, gure lokalera etorri ahalko da gurekin hitz egitera, hala ere, gure bezeroa oso garrantzitsua bada (enpresen kasua adibidez) gu irekiak egongo gara gure

lokaletik kanpo ere bezeroekin bilerak izatera, enpresa horien bulegoetan adibidez.

Lehen esan bezala bezeroak ez du aukera izango harreman automatizatu bat edukitzeko, baina webgunea izango dugu; bertan gure enpresako telefonoa aurkituko dute eta hortik deitu ahalko digute, harreman pertsonalizatua bultzatuz eta bere eskaera egin edota zalantzak galdetu ahal izateko. Konpromisorik gabe galdetu ahal dezakete, edozertara gaude zabaldurik eta enpresen kasuan nahi dutenean bilera bat egin nahiko balute nahiz eta ez jakin gure produktua erosiko duten, ongiatorriak izango dira.

Gure bezeroekin Euskal Herri mailan euskaraz mintzatuko gara, gure nortasuna bultzatzeko. Lehenengo momentutik nahi dugu gure erosleek euskaraz dakigula jakitea eta nahi badute horrela komunikatzeko prest gaudela. Euskara ez badakite edo ez badira ondo defenditzen, gaztelera edo beste hizkuntzaren batean hitz egingo dugu. Denon artean 5 hizkuntza desberdin dakizkigu: gaztelera, euskara, ingelera, frantsesa eta alemana. Beraz bezero kanpotarrekin komunikatzeko arazorik ez genuke izango. Gerora beste herrialde batzuetara hedatuko bagina bertako hizkuntzaz behar bezala komunikatu daitezkeen langileak izateaz arduratuko gara.

Gure bezeroekin harremanetan egoteko leku desberdinetan gure produktua aurkeztea egokia iruditzen zaigu, besteak beste, haurreskoletan. Gure enpresa eta produktuari buruz buruz gehiago jakin nahi badute, dena argi eta argi azalduko diegu bai gure dendan, webgune bidez, telefono edo email bitartez.

Gure web-orrian gauzak eguneratzen eta berritzen joango gara. Bertan, bezeroek eskuragarri izango dute: gure produktua eta honek enpresa hedatzen joango den heinean izan ditzakeen modifikazio eta berrikuntzak, erabiltzen ditugun produktuen informazioa, gure produktuak haurretan dituen onurak, bezeroen iritziak...

Sortu daitezkeen zalantzak argitzeko ere balioko digu. Bezeroei proposamenik edo hobekuntzarik bururatzekotan gurekin kontaktuan jartzeko, proposamen guztiak onartuko ditugu.

Gure zerbitzuak eskaini eta hilabete batzuetara beraiekin kontaktuan jarriko gara bezero partikularren kasuan iritzia eta esperientzia jakiteko eta enpresen kasuan demanda handitu zaien jakiteko. Kritika eta mota guztietako iritzia onartuz hobetzen joango gara esperientziaren eskutik.