

## **BEZEROEKIKO HARREMANA**

Gure enpresako bezeroekin harreman estua izaten saiatuko gara, gertutasuna edukitzeko, horrela bezeroak gusturago egongo dira.

Bezeroekiko izango dugun harremana automatizatua izango da, teknologian oinarrituko gara. Hau da, web edota erantzungailu automatikoen bidezkoa izango da bezeroei erraztasuna ahalbidetzeko. Horretarako, web orri argi bat sortuko dugu non bezeroak berrikuntzak eta arazoan konponketak aurkitu ditzakete, eta deiak jasotzen dituen sekretaria bat ipiniko dugu gure bezeroen premia guztiak asetzeko.

Enpresa-bezeroaren artean bi motako harreman edukiko dugu:

•Dedikatutako laguntza-pertsonala: Bezeroekiko harreman mota garrantzitsuena ahalbidetuko dugu.

- Enpresa handi askok ez duten faktore bat gertutasuna da. Halere, guk faktore hori edukitzeko aukera emango diegu gure kargadoreak erabiltzen dituzten edo erabiliko duten pertsonen, duda guztiak erantzuteko eta arazoak konpontzeko. Gainera, informazio gehigarri asko jasoko dute. Pertsona bat ipiniko dugu telefonoari itsatsita, guztiak izan dezaten aukera pertsona kualifikatu baten informazioa jasotzeko.

•Automatizatutako zerbitzuak: Gure automatizatutako zerbitzua honetan datza:

- Batetik, gure web orria sortuko dugu, eta ondorengo gauzak aurki ahalko dute gure bezeroek: gure berrikuntzak, produktu berriak, salmenta motak, auto elektrikoak, etab. buruzko informazioa aurkitu dezakezu bertan.
- Bestetik, nahi duzun energia kantitatea Iberdrola edota gurekin kontratatzen duzuna editatu eta nahi haina molda dezakezu gure web orritik. Honekin azkartasuna eta erosotasuna eskainiko diegu erabiltzaileei.

Gure enpresak **motibazioak** izango ditu bezeroekin harremanak sortzerako orduan, lortu nahi duen helburuaren arabera, beti ere. Geroz eta harreman hobe lortzen badugu, iritzi onak ipiniko dizkigute web orrian. Honen ondorioz, jendeak ikusi eta kuriositatea piztuko zaie, gure kargadore elektrikoak erabiltzeko gogoia izanez. Pertsona horiek ere, bere lagunei gure enpresaz hitz egingo diete, eta honela gure bezero kopurua handituko da, enpresaren bolumena handituz.

Enpresak dauzkan bezeroak eustea da gure nahi handiena, bezeroak gure lan egiteko moduarekin ados daudela adierazten duelako eta hori onuragarria delako gure enpresarentzat, bezero finko bat daukagulako. Ondorioz, galerak ekidituko ditugu, bakarrik onurak lortuz.

Salmentaren kopurua hazteko beharrezkoa dugu harreman oso ona izatea gure bezeroekiko, eta horregatik galdetzen eta eskatzen diguten gauza gehienak emango diegu, gustura egon daitezten. Preziorik baxuena eta kalitaterik hoberenak jasoko dituzte gure enpresan konfiatzeagatik.