

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Gu konfiantzazko enpresa bat izan arren harreman nagusia, baina gertutasunekoak garenez, lokalean beti egongo da gutako bat Euskal Herriko bezeroei zerbitzatzeko.

Gure enpresa konfiantzakoa denez eta bezeroei zerbitzu on bat eskaini nahi diogunez, harreman automatizatua zein harreman pertsonala erabiliko ditugu. Harreman automatizatua erabiltzeko garaian, gertuagoak izateko telefono zenbaki bat jarriko dugu eskuragarri, baita galderak egiteko enpresaren helbide elektronikoa ere. Harreman pertsonalari dagokionez gutako bat lokalean egongo da Euskal Herriko bezeroak zaintzeko eta gertutasuneko erlazioa egon dadin. Bertako bezeroek lokalera hurbiltzeko zailtasunik badute gu gertura gaitzke beraien etxeetara laguntza pertsonala eskainiz, izan ere, guretzako garrantzia gehien dutenak bezeroak dira.

Horrekin batera, gure web orriak esparru bat izango du non bertan gurekin harremanetan mantentzeko bide desberdinak izango dituzte: gure enpresaren helbidea, telefonoa, eta helbide elektronikoa jarriko dugu; horrela, gure bezeroek edozein zalantza edo arazo izanez gero, inongo konpromisorik gabe galdetu ahal izango dute, eta lehenbailehen konpondu ahal izango ditugu berain zalantza edota arazoak; kontuan izanda, egun guztian zehar egongo garela prest edozein dei edo mezu erantzuteko; beraz, kontuan izanik Argentinan lau horduko direfentzia dagoela, gehienez hiru ordutan erantzunda izango dituzte jakinarazpen hauek inungo arazorik gabe..

Lehen esan dugun bezala, bezeroak gure enpresaren muina direnez, bezero berriak lortzeko eta ditugunak mantentzeko edozer egingo dugu. Bezero berriei dagokienez, deiak, korreoak eta behar izanez gero beraien herrietara mugituko gara. Ditugunak mantentzeko, aldiz, produktua jaso ondoren nolako zerbitzua jaso duten galdetuko diegu, eta horrez gain egun berezietan mezu bat bidaliko diegu deskontu bat izango dutela jakin dezaten, izan ere, iritzi desberdinen edota kritiken bidez hobetuko dugu gure enpresa. Modu honetan, epe luzearako harremanak izango ditugu.

Blim proiektua mundu osora zabaltzea dugu helburu, bezero guztien beharrak asetu eta gure bezeroak eroso senti daitezen saiatuko gara. Hasteko, hizkuntzarekin izan dezakete arazoenetako bat, webgunea beraien hizkuntzatan ez aurkitzea izan daiteke. Horretarako, webgunea hiru hizkuntzatan jarriko dugu; euskaraz,



gure bezero potentzialak euskal etxeetako partaideak direlako eta gure helburuenetako bat euskara bultzatzea delako; gaztelaniaz, Argentinako ama-hizkuntza delako eta munduan gehien hitz egiten den bigarren hizkuntza baita, 437 milioi hiztunekin; eta azkenik, ingelesez ere aurki dezakete informazioa gure webgunean; izan ere, estatistika batek dioenez “munduko negozio handienak ingelesez egiten dira”, beraz gure enpresarentzat etorkizun handia ikusten diogunez, gehien erabiltzen diren hizkuntzak erabiliko ditugu, euskara ahaztu gabe, noski. Gainera, gutako laurak hizkuntza hauek oso barneratuta ditugunez, ez dugu inongo oztoporik izango hau aurrera atera ahal izateko.

Bestalde, gure ohiko bezeroekiko harremana eta konfiantza mantentzeko, noizean behin, saskiren baten deskontua izango dute, Gabonetan, adibidez. Eta ez hori bakarrik, erosle guztiei gutun bat bidaliko diegu saskiarekin batera, non bertan gure enpresa aukeratzeagatik eta bertan erosteagatik eskerrak emango dizkiegu eta baita gure produktu eta deskontuen berri izango dute ere.

Bukatzeko, kritika guztiak ongi etorriak eta eskertuak izango direnez, saskia jasotzen dutenean inkesta bat bidaliko diegu korreora beraien iritzia ezagutzeko, hauen bidez, eta esperientzia eta denboran bidez gure proiektua hobetuz; aurrera egiteko asmoa dugu eta.

