

## **BEZEROEKIKO HARREMANAK**

Gure zerbitzua aurrez aurre nahiz interneten bidez eskainiko dugu, bezeroak nahiago duena aukeratu ahalko du. Guk gomendatzen dugu pertsonarekin erlazio estu bat izan ahal izateko gure denda fisikora etortzeko elkarrizketa bat mantentzeko. Hala ere, interneten bidez ere gure konfiantza osoa eskainiko diegu arazorik ez edukitzeko, badakigu askok ezingo dutela gurekin aurrez aurre hitz egin ez dutelako denborarik edo modurik izango gero dendara etortzeko.



Garrantzitsua da bezero berriak lortzea, baina baita ere hasieran lortu ditugunak mantentzea eta guri gomendatzea jende artean. Horretarako pentsatu dugu webgunean bezeroek gure zerbitzua baloratzeko aukera izatea, 1etik 5eraino izarrak jarri ahal izatea, eta, horrez gain, iruzkinak utzi ahal izango dituzte. Gainera, gure enpresa hobetzeko ideiak edukiko balituzte, gurekin harremanetan jarriko lirateke zein hobekuntza behar dugun esateko. Horrela, hobetzen joango gara eta aukera gehiago izango ditugu bezeroak guregana etortzeko.

Pentsatu dugu hiru hilabete behin bilerak egitea bezeroekin beraien dudak, arazoak edo esperientziak guri komentatzeko eta guk beraien galderak erantzungo dizkiegu. Gainera, larrialdiren bat badute, bilera bat konbokatze aukera izango dute, baina, denborarik ez badugu, beste modu batez komunikatu ahalko digute, adibidez telefonoz, dendan bertan, etb. Modu honetan, uste dugu bezeroak gurekin beharrezko konfiantza lortuko duela, beraietaz arduratzen garela ikusiko baitute.

Bezeroarekin uneoro egongo gara kontaktuan gure zerbitzua erabiltzea erabakitzen dutenetik aurrera edozer gauza behar badute guri komunikatu ahal izateko. Gainera, nahiz eta gurekin kontratua edukiko duten enpresak izango diren pertsonak aukeratuko dituztenak, haiek guri esango digute zein pertsona izan den aukeratua eta guk emango diogu berria. Horrez gain, edozein motatako arazo bat edukiz gero guri esan beharko digute gu garelako haien kargu gaudenak; eman dezagun buruzagiaren eta beste langile batzuen aldetik tratatu txarra jasotzen duela, kasu



honetan salatu nahiko balu gu izango ginateke epaiketan hura defendatuko genukeenak.