

6.BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroekiko harreman zuzena nahi dugu izan, hala ere, bezeroari bere kabuz eta lasaitasunez erosketa egiteko aukera eman nahi diogu. Beraz, bezeroarekiko harreman konbinatu bat egitea erabaki dugu:

- **Laguntza pertsonala:** Denda fisikoa izango dugu, beraz, bezeroarekin aurrez aurreko harreman izan dezakegu eta bezeroa eroso sentituko da. Gainera, telefonoz deitzeko aukera ere izango dute eta beste pertsona fisiko batekin hitz egin dezakete, era horretan, ez dute sentituko makina sinple batekin hitz egiten daudela eta garrantzitsuak sentituko dira.
- **Automatizatutakoa:** Batzuetan, bezeroak nahiago izaten du bere kabuz egitea erosketa eta horregatik webgune bidez ere egin dezak erosketa eta zalantza edo galderak webgunearen bidez bidali ditzake eta ondoren erantzuna jaso.

Bi harreman mota hauekin, bezeroa gertu izango dugu. Gainera, hauek eroso sentituko dira eta dauzkagunak mantentzeko probabilitate handiagoa izango dugu, eta bezero berriak eskuratzeko ere. Izan ere, bezeroak dira funtsezkoak enpresa batek bizirauteko eta hauek eroso sentitzea ezinbestekoa da guregan konfiantza manten dezaten, horregatik, harremana pertsona fisikoekin izatea makina batekin baino egokiagoa da.