

7. BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroekiko harremana bi motatakoa izango da, pertsonala eta automatizatua.

Automatizatuari dagokionez, interneten webgune bat sortuko dugu, non erosleek gure produktu, material eta arropa guztiak ikusteko aukera izango duten. Bertan, material bakoitzak edozein dendetan edukiko lukeen prezioa ere eskuragarri izango dute, eta prezio horren ondoan, guk alokatzen dugun diru kantitatea agertuko da; honela, bezeroek prezioak konparatu eta ikus ahalko dituzte, modu honetara argi utziz gurea askoz merkeagoa dela. Gainera, Instagram sare sozialean kontu bat sortuko dugu, bertan gure produktuen argazkiak igo eta bezeroek argazkian klik bat eginez gure webgunera joateko aukera zuzena edukiko dute. Bertatik ere, bezeroek dituzten galdera eta arazoak konpondu ditzakegu zuzenean beraiekin hitz eginez. Ordenagailu edota mugikorrik ez badute, turismo bulegoaren bidez ere gurekin harremanetan jartzeko aukera izango dute.

Pertsonala berriz, bezeroek aukera edukiko dutelako gure denda fisikoara material bila etortzeko eta bertako dendariak bezero bakoitzarekin aurrez aurre egongo direlako.

Gure bezeroak mantentzeko hainbat proposamen ditugu. Bezeroren batek erabiltzen ez duen materialen bat etxean izango balu gure dendara ekartzeko aukera izango luke eta guk produktuaren truke bezero horri diru kantitate bat emango diogu. Bezeroak mantentzeko beste estrategia bat, deskontuak eta beherapenak izango dira, eskaera batean 30 produktu baina gehiago eskatzen dituzten jendeari %15-eko deskontua aplikatuko zaie. Gainera, opari tarjetak ere eskuragarri izango ditugu bezero gehiagoren atenzioa lortzeko.

Gure enpresak utzitako materiala egoera txarrean egongo balitz, bezeroei ordaindutako materialaren dirua bueltatuko zitzaien, baina enpresak utzitako materiala puskatuta bueltatuko balute, bezeroak materiala ordaintzera behartuak egongo liriateke. Tratu edo metodo honekin kalitateren eta prezioaren balatza ekilibratua geratuko litzake eta berezoak gure materialarekin arduratsuak izatea ziurtako genuke.

Lapurretak ekiditeko materiala alokatzerakoan fiantza bat uztea beharrezkoa izango da gure lokalean. Erosketa egin aurretik argi utziko diegu fiantzaren funtzionamendua zein izango den eta honen kopurua ere. Izan ere, ez badute onartzen, ezingo dituzte gure produktuak alokatu.

Bezeroren bat zerbaitekin desados egongo balitz, eskuragarri izango genituzke erreklamazio orriak.