

## Bezeroekiko harremanak

---

Garrantzitsua da bezeroarekin harreman ona mantentzea erosketa mantentzeko eta bultzatzeko, bezero berriak erakartzeko eta salmentak bultzatzeko.

Bezeroekiko harreman estrategietan argi eta garbi zehaztu behar dugu merkatuan eragin nahi dugun ondorioa. Motibazioa, enpresa-irudia eta prestigioa sortzea izan behar da; hau da, negozioari balio erantsia ahalbidetuko dion zerbait.

Gure balio proposamena bezeroaren segmentuarekin lotuta egongo da modu honen bidez:

- **Distantzia harremana:** zeharkako komunikazioa ezartzen denean gertatzen dena, seguruenik, posta elektronikoa, mezularitza edo postontzi gisa baliabide teknologikoen bitartez.



Hori dela eta, gure enpresak haiekin duen **harreman mota zuzena** izango da; bezeroek gure balio proposamena bitartekarien bidez soilik lor dezaketena.



**indirecta**



**directa**

**Bezeroekin ezarritako loturan, epe luzera** egiten saiatuko gara. Horrela, gure bezeroak hausteko harreman zailagoa ezartzeko lotura bat sor dezakegu.

Honen bidez egingo dugu: telefono deiak eta internet. Honekin lortu nahi duguna da: beren iritzia jakitea, zeintzuk diren arazoak gero guk konpontzeko...



Harremanaren intimitatean, **automatizatua** erabiliko dugu. Gure bezeroek gure balio proposamena makina baten bidez lortuko dute, nahiz eta haien eta proiektuaren arteko kontaktua txikia izan. Baina, gure produktuaren salmenta hirugarrenen bidez egingo dugunez (farmaziak), pertsona horiekin (farmazietan langileekin) egongo dira kontaktuan beren kekek, iradokizunak, iritzia... emateko.

