

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Negozio baten, bezeroek garrantzia oso handia dute, hauen araberakoa baita proiektuak izango duen arrakasta. Beraz, nola erakarriko ditugu bezero berriak? Nola mantenduko ditugu jada lortu ditugunak?

Bezeroak erakartzeko, bi estrategia erabiltzea erabaki dugu. Lehenengoa, famatu bat edo gehiago aukeratu eta sortu dugun produktuari buruz informazioa ematea da. Famatu horrek gure produktuan interesa izanez gero, honi buruzko publizitatea egitea ondo irudituko litzaioken galdetuko genioke. Pertsona hauen bitartez, produktua publikoki erakusten dutenean, ezagutzera emango da. Gainera, baldin eta zer pertsonaia publiko autatzen dugun, alor desberdinetako jendearengana iritsiko ginateke. Adibidez, aktore bati eta futbolari bati gure produktua bidaliz gero, hauek egindako publizitatea ikusiko luketen pertsonen perfila desberdina izango litzateke eta merkatuaren segmentuaren atalean azaldu dugun bezala, gure produktua edonork erabili dezakenez, estrategia hau erabiltzea ondo etorriko litzaiuke. Bigarren estrategia berriz, urtean behin edo birritan, gure herrian zozketa bat egitea izango litzateke. Honetan parte hartzeko, produktua erostean, kaxa baten zure izena eta telefono zenbakia sartzeko aukera izango zenukeen. Horrela, jendeak produktua erostea bultzatuko genuke.

Gure produktua zabaltzeko beste era bat, sare sozialak erabiltzea izango litzateke. Adibidez, Instagram, Twitter, Facebook eta Pinterest dira gure aterkia ezagutzera ematen lagunduko diguten aplikazioak. Sare sozial horietan, argi eta garbi agertuko dira zer pauso jarraitu behar diren produktua erosteko eta zeintzuk diren produktuaren ezaugarriak. Honetaz gain, famatuaren irudiak ere agertuko dira, jendearen harreta erakartzeko. Gaienera, sare sozial horietako biografian, aterkiak saltzen ditugun web orrialdeko linka agertuko da, horrela erosleak zuzenean joateko aukera izango du. Web horren bidez, bezeroek jakingo dute aterkia erosteko modua eta prezioa, produktua iritsiko litzatekeen data, produktua eskatzeko beharrezko baldintzak.

Behin ezagutzera eman garela, kanaletan azaldu dugun bezala bi zerbitzu eskainiko ditugu. Alde batetik, zerbitzu automatizatua, web-gunearen bitartez bezeroak erosketa egiteko aukera izango dutelako. Bestetik, laguntza pertsonala, denda txikietan ere produktua erosteko aukera egongo delako. Bi aukera hauek izanda, bezeroaren erosotasuna bermatuko da, zer zerbitzu mota erabili nahi duen aukeratzeko gaitasuna izango duelako.

Amaitzeko, bezeroak nola mantenduko ditugun zehaztuko dugu. Honetarako, gaur egun asko erabiltzen den estrategia bat erabiltzea erabaki dugu. Alegia, bezero bat gure enpresaren txartela egitea eta horrela erosketa bakoitzeko, puntuak gordeko ditu, egindako erosketaren araberakoak izango direnak. Horrela, hirugarren erosketan gutxi gora behera (lehenago edo beranduago gertatuko da baldin eta erosleak zer proportziotan egiten dituen erosketak), %20ko deskontu izango du