



BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Nahiz eta bazkideak izan gure diru sarreren eragileak ezin ditugu bezeroak ahaztu, haiek gabe bazkideak ez zutelako izenik emango gure app-an. Beraz, gure bezeroak ondo zaintzeko ondorengo erabakiak hartu ditugu:

Bezeroak edozein arazo edo kexa dutela gurekin harremanetan jartzeko hainbat baliabide emango dizkiegu. Alde batetik, gure web orrian kontaktua izeneko atal bat ezarriko dugu bertan, gure gmail helbidea eta zenbakia adieraziko ditugu, horrela bezeroekin harreman zuzena edukitzeko. Beste alde batetik, sare sozialetan hainbat kontu sortu ditugu. Haietan 24 ordutan egin daitezke kexak eta guk ahalik eta azkarren erantzungo diegu.

Bestalde, Instagramen, Facebooken eta Twitterren bezeroak kexak egiteaz aparte asteroko zozketak, hilabeteko bazkide hoberena... ikusteko aukera emango zaie. Modu honetara, bezeroen fideltasuna lortuko dugu.

Bezeroen parte hartzea aktiboa izatea nahi dugunez kontaktuko atalaz gain, balorazioaren atala ere edukiko dugu. Honela, bezeroek zerbitzu bat hartu baino lehen aukera izango dute zerbitzu horren balorazioa irakurtzeko. Gomendagarria da zerbitzu bat erabili ondoren balorazio atala betetzea. Honi esker, hurrengo bezero batek zure balorazioa irakur dezan.

Metrikak aztertzeko Amplitude izeneko programa bat erabili dugu, programa hau, web-analisirako tresna bat da, eta erabiltzaileak arazoak non izaten ari diren jakiteko datuak emateaz gain, arazo horiek konpontzen ere laguntzen dizu, zure gunearen bihurketa-tasa hobetzeko.

Hortaz gain, instagram izeneko app-bat ere erabiliko dugu, kasu honetan, inkestak egiteko erabiliko dugu. Modu honetara, erabiltzaileen iritzia jakin izango ditugu kosturik gabe. Arazo bat izanez gero errezago egingo zaigu haien iritziekin bideratzea arazoa.