

Bi motatako harremana dago gure empresan:

-Pertsonala: Gure dendetara joan izanez gero aurrez aurre egon gaitzke gure bezeroekin.

-Automatizatua: Web gunearen bitartez edo gure web gunea aukera ematen du dendako lankide batekin telefonoz

hitz egitea haren dudak argitzeko. Horretaz aparte dendako lankideak okupatuta badaude erantzun gailu automatikoa dago.

Harreman mota desberdinak daude:

-Laguntza pertsonala: Gure bezeroak ordezkari erreal batekin komunikatu ahal dira gure dendetan dauden langileekin

eta erosketan lagundu ahal dute hasieran eta amaieran.

-Dedikatutako laguntza pertsonala: Gure ordezkariak harreman pertsonal espezifikoa garatu ahal dute bezeroekin

adibidez; norbaitek ez badaki produktua erabiltzen ordezkaria enkargatuko da bera laguntzeaz.

-Autozerbitzua: Ez zaigu autozerbitzu automatikoa gustatzen, hainbat pertsona nagusiak batez ere ez direlako

konpontzen honekin, baina gure lankide batek okupatuta badago eta ezin badu telefonoa hartu autozerbitzua garatu dugu.

-Automatizatutako zerbitzuak: Bezeroei egokitutako informazioa badugu.

-Komunitateak: erabiltzaileen buruzko informazio baliotsua lortzeko komunitateak sortu ditugu erabiltzaileen artean

haien esperientziak konpartitzeko. Horrela, modu horretan erabiltzaileari buruzko informazioa lortzen dugu.

-Sorrera-kidetzak: Bezeroak baloreak sortzeko aukera du. Gure enpresa gure bezeroekin elkar-lanean aritzen da.

Haiek gure web-gunean iruzkinak jartzeko aukera dute, haien esperientzia gure produktuarekin publikatzeko.