

## 6-Bezeroarekiko harremanak

Bezeroekin bi harreman mota daude

1. **Unean unekoa:** bezeroarekin noizbehinkako loturak ezartzen dituzunean, adibidez, erosketa puntual bat egiten duzunean. Horrek harreman erraza ezartzen du zure bezeroaren aldetik, ez baitago hura atxikiko duen irteera-oztoporik.
2. **Epe luzekoa:** bezeroarekin lotura estua ezartzen duzunean, harpidetza kasu. Lotura mota horrek harreman zailago bat ezartzen du zure bezeroak uzteko edo hausteko, harremana etetean zure balio-proposamenaren onurak jasotzeari utziko bailioke. Bezeroekin lotura estuak ezarri nahi diren kasuetan, gure balio-proposamenaren preskriptoreak izatea lortzen da.
  - Automatizatua: zure bezeroek makina baten bidez lortzen dutenean zure proiektuaren balio-proposamena. Eta horrek esan nahi du harreman txikia dagoela zure proiektuaren eta zure bezeroen artean. Automatizatua: bezeroari arreta zuzena ematen zaio, prozesu automatizatu batean oinarrituta, eta, oro har, tresna informatikoak erabiltzen dira. Oso modan daude inteligentzia artifiziala duten chatbotak.
  - Langileak: zure bezeroei pertsona jakin batek arreta ematen dienean zure proiektuaren balio-proposamena eskuratzean.
  - Banakakoa: zerbitzu partikularra edo eskusiboa eskaintzen zaie bezeroei.
  - Kolektiboa: bezero edo komunitate talde bati ematen zaio arreta, foroetan, hitzaldietan eta tailerretan antolatuta.
  - Hirugarren pertsonen bidez: gure balio-proposamena enpresatik kanpoko erakundeek edo zerbitzuek bezeroen segmentura iristen dutenean, adibidez: aseguru-polizetarako salmenta-laguntzaileak.
  - Autozerbitzuaren bidez: balio-proposamena ematen da, bezeroek beren burua artatzeko moduan.
  - Ko-Sortzea: bezeroen segmentua balio-proposamenaren zati aktiboa da

Gure enpresaren kontaktu telefonoa goizeko 8:30tik arratsaldeko 14:30tara egongo da aktibo eta arratsaldean 16:00tik 20:00ra egongo da. Bidalitako mailak 2 eguneko epean irakurriko eta erantzungo egingo dira.

Modu automatizatuan, bazkideak gure zerbitzuak interneten bidez kontratatu ahal dute gure zerbitzuak gure langileen laguntzarik gabe. Zalantzarik baldin badituzte gure telefono zenbakira deitzeko aukera daukate.

Gure enpresa, bezeroak mantentzeko eta beste enprekin ez joateko hainbat abantaila eta deskontu egingo ditugu. Gure zerbitzuak 3 aldiz edo gehiago kontratatzen badituzte, % 5eko beherapen progresiboa egiten zaie, gehienez % 15ekoa. 3. Aldian %5 deskontua egiten da, 4.aldian %10 eta 5.aldi edo gehiago %15 deskontua egingo zaie. Gainera gure zerbitzuak kontratatzean, bezeroei gure enpresako logoarekin egindako hainbat opari egingo ditugu; adibidez: boligrafoak, egutegiak eta autorako aire-freskagarri.



