

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Funtsezkoa da argi eta garbi definitzea gure enpresak bezeroekin nolako harremana ezartzea nahi dugun.

- ***Nola erakarriko dituzue bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi araziko dituzue bezero horiek?***

Hasteko, Instagram eta Facebook-eko kontuak ditugula kontuan hartuta, bertan publizitatea egingo dugu bezero berriak erakartzeko. Sare sozialak gaur egun gero eta gehiago erabiltzen direla kontuan hartuta, hori erabiliko dugu bezeroak gureganatzeko.

Gure bezeroekin dugun harreman mota pertsonala, aurrez aurrekoa eta web-aplikazioen bidezkoa dela esan dezakegu. Bezeroek gurekin kontaktuan jartzeko, sare-sozialak erabili ditzakete baita gure posta-elektronikoa ere. Bertatik hauen kexak edo zalantzak argitzeko aukera izango dugu, baina ez hori bakarrik, proposamen bat edo beste badute, guri komunikatzeko modurik errezena izango da, horrela gure webgunea hobetuz gure bezeroak erakartzeko aukera edukiko dugu. Bestetik webgunean gure telefono zenbakia egongo da, dudak azkarrago argitzeko, beti ere ordutegiaren barne deitzen badute.

Harreman mota hori izan daiteke pertsonala eta aurrez aurrekoa edo automatizatua, web-aplikazioak edo erantzungailu automatikoak erabiliz. Bezeroekiko harreman mota anitzak daude:

- Laguntza pertsonala, esan bezala, gure laguntza pertsonala edukiko dute, bai email edo mezuen bidezkoa baita telefonozkoa ere.
- Laguntza pertsonal eskainia, esan bezala, gure laguntza pertsonala edukiko dute, bai email edo mezuen bidezkoa baita telefonozkoa ere.
- Autozerbitzua, ez dugu autozerbitzurik edukiko.
- Zerbitzu automatizatuak, bezeroak errekonozitu eta bezeroen profilari egokitutako informazioa eta iradokizunak ematen ditu gure webguneak.
- Komunitateak, bezero potentzialen sarea zabaltzeaz gainera, erabiltzaileei buruzko informazio oso baliotsua lortzeko espazioa edo tokia ere izango dugu.
- Baterako sorkuntza, ez dugu baterako sorkuntza edukiko.

