

Bezeroarekiko harremana

Bezeroarekiko harremana automatizatua izango da, izan ere, bezeroekin kontaktuan jartzeko edo zalantzak argitzeko, aplikazio bat eta web orri bat erabiliko ditugu. Horrenbestez, harreman inpersonala izango dugu nagusiki, aurreikus baikenezake gure salmenten %80 interneten bidez bideratuko direla. Hala ere, harreman pertsonala ere izango dugu, denda fisikoak izango ditugulako bezeroekin kontaktua izan ahal izateko. Garrantzitsua iruditzen zaigu bezeroekin harreman digitala eta harreman fisikoa izatea, pertsona batzuek nahiago dutelako galderak aurrez aurre erantzutea gailu elektronikoen bitartez baino.

Beraz, hori guztia kontuan hartuta, harreman mota nagusia automatizatutako zerbitzua izango da, izan ere, bezeroek gure webgunearen eta aplikazioaren bidez dituzten zalantzak edo galderak bidali ditzazkete eta guk, bezeroentzako arreta-zerbitzuarekin galdera horiek erantzun ditzazkegu. Denda fisikoetan berriz, laguntza-pertsonala izango da nagusi. Bezeroek dudak badituzte, bertan fisikoki lan egiten duten langileei galdetu, eta arazorik gabe erantzungo argituko dizkiete zalantzak.

Gure helburua, gure markarekin bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea eta ditugunak eustea izango da. Lehenik eta behin, gure ustez, bezeroarekiko harreman on batek bezero berriak ekartzen dituelako, hau da, bezeroa entzuna sentitzen bada, gure enpresari leialtasuna hartuko dio eta gure produktu eta zerbitzuak kontsumituko ditu. Bestalde, horiek mantentzeko, bezeroek dituzten galderei edo zalantzei erantzutea garrantzitsua da, ez badituzu erantzuten haserretu eta joan egingo direlako, beraz bezero-langile arteko tratua edo harremanari sekulako garrantzia emango diogu.

Ander Aizpurua, Ander Alonso, Olaia Oca, Eñaut Romero eta Jon Sierra