

HARREMANAK

Gure enpresa aurrera eramateko, ezinbestekoa da bezeroak lortzea eta bilatzea, hau da, oso garrantzitsua da bezeroekin dugun harremana; izan ere, harremanik ez badugu, ezingo dugu gure produktua modu eraginkorrean saldu, eta horregatik, gure bezeroekin harremanetan jartzeko hainbat baliabide eskainiko dizkiegu.

Konbinazio bat egitea erabaki dugu: zerbitzu automatizatua webgune baten bitartez, bezeroek bereien eskaerak egin ahal izan ditzaten denda fisiko batera joan behar izan gabe, eta bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua erabiliko dugu. Honekin ez dugu esan nahi denda fisiko batean ez dugula salduko, fisikoki ere egongo garelako gure produktua saltzen, hain zuzen ere, harreman fisikoa edukiko dugu denda fisikoen bitartez, Euskal Herri osoan zehar. Beste hitz batzuetan, pertsonekin fisikoki egongo gara.



Era berean, guk sortutako email bat edukiko dugu, non gure bezeroen zalantzak edo galderak argituko ditugun. Hala ere, gure produktuarekin jarraibide-papera etorriko da, nola funtzionatzen duen eta zer egin behar den jakiteko, horrela bezeroak zartagina nola funtzionatzen duen ikus dezakete arazorik gabe. Aldi berean, Decathlon eta horrelako dendetan erosten dutenekin harremanak izango ditugu, bai fisikoki eta ez fisiko. Hau da, beraiekin kontaktuan egon gaiztekeela. Uste dugu Decathlon bezelako enpresakin harremanetan jartzea, beraiek mendira joateko arropa eta objektuak saltzen dituztelako eta gure produktua mendira joatea gustatzen zaienentzat diho zuzenduta.

Gainera, harremanak sendotzeko, gure artean hainbat hizkuntzen jakintza dugu. Ingelesez, euskaraz eta gazteleraz dakigu. Horregatik, ez dugu bezeroekin harremanetan jartzeko eta komunikatzeko garaian inolako arazorik izango. Horrez gain, gure taldekideren batek beste hizkuntza bat ulertzeko ahalmena du, hain zuzen ere, alemana. Beraz, komunikatzeko garaian menderatzeko gai izango gara.

Gure zerbitzua eskaini eta hilabete batzuetara beraiekin kontaktuan jarriko gara sumatutako desberdintasunei buruz (hobekuntzan, modifikazioan, iritzian, aspektuan...) mintzatzeko eta ea baliagarria izan zaien jakiteko. Iritzi guztiak onetsiko ditugu eta gauzak

aldatzen joango gara bizipenekin batera. Hau da, prest gaude edozein zalantza edo arazo konpontzeko eta haiei laguntzeko. Honekin, gure produktua hobetzea eta sortzen dituen arazoetaz konturatzea lortuko dugu. Bezeroen kexak edo zalantzak aztertu eta haien arabera gure produktua aldatuko dugu, kexa gehiago egon ez daitezzen.

