

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Enpresa bat sortzerakoan, oso garrantzitsua da definitzea zein motatako harrema izango duen gure enpresak bezeroarekin. Azken finean, bezeroak enpresa aurrera eramateko funtsezko baliabideak dira, haiek gabe enpresak ezingo bailuke aurrera egin. Horretarako garrantzitsua da bezeroak eroso sentitzea, ahalik eta konfidantza gehien transmitituz eta zerbitzu egokia eta eroso emanaz.



Bezeroekiko harremanak pertsonalak, hau da, bezero bakoitzarekin aurrez aurre egonez edo automatizatuak, web aplikazioen edota erantzungailu automatikoen bitartez, izan daitezke.

Gure enpresaren kasuan bezeroek **erosketa salmenta-puntu fisiko** batetara joanez egin beharko dute gure zerbitzua eskuratzeko, baina ez da izango gure enpresa txip horiek jarriko dituen. Gure enpresak txip horiek ekoiztu egiten ditu eta ondoren, bitartekarien bitartez, zehazki, mugikor dendan bitartez txip horiek mugikorretan jarriko dira baina horretarako bezeroak txipa jartzeko zerbitzua duten mugikor dendara joango beharko litzateke eta edozein zalantza baldin badute, gure enpresara deitzeko aukera izango dute edo interneten gure enpresaren web-ean informazio gehigarria egongo da txiparen inguruan.

Bezeroarekiko harremanaz mintzatzen garenean esan beharra dago harreman mota desberdinak sor daitezkeela aldi berean enpresa baten eta merkatu segmentu baten artean.

Harreman motak:

- **Laguntza pertsonala:** bezeroak enpresako ordezkari erreal batekin komunika daitezke. Ordezkariak erosketa egiteko unean bertan edo ondoren lagundu egingo die.

- **Laguntza pertsonal eskainia:** aurrerapauso bat gehiago ematen du. Gure enpresako ordezkari batek harreman espezifikoa izango du bezero jakin batekin. Harremana epe luze batean eman ohi da.
- **Autozerbitzua:** enpresak ez du harreman zuzenik bezeroarekin eta beharrezkoak diren bitarteko guztiak jartzen ditu bezeroaren eskura erosketa prozesua bere kabuz egin dezan.
- **Zerbitzu automatizatuak:** bezeroak errekonozitu eta bezeroen profilari egokitutako informazioa eta iradokizunak ematen dituzte, hain zuzen ere, erregistratutako erabiltzaileak dituzten online dendak.
- **Komunitateak:** 2.0 teknologiei esker, zenbait enpresek komunitateen sorrera bultzatu ohi dute beraien bezeroen artean, modu horretan, bezero potentzialen sarea zabaltzeaz gain, erabiltzaileei buruzko informazio baliotsua lortzen dute.
- **Sorrera kidetza:** bertan baloreak sortzeko aukerak ematen zaio bezeroari, enpresarekin batera elkarlanean arituz.

Gure enpresaren kasuan **laguntza pertsonala** izango litzake. Bezeroak gure enpresako ordezkariarekin komunikatzeko aukera izango luke telefono bitartez edozein zalantza edo arazo izanez gero. Ordezkariak eguneko 24 orduak egongo dira eskuragarri.

Gurekin kontaktuan jartzean eta arazoa kokatu edo aurkitzean, zure txip zenbakia eskatuko diegu (txip orren zenbakia jabeak bakarrik edukiko du, hau da txip hori momentu hortan aktibatzen da, txip zenbakia eman gabe gure enpresak ezingo du lokalizatu mugikorra). Behin txip zenbakia emanda, seguntasun handia eduki dezan bezerori hiru galdera eingo zaio. Galdera horiek lehenago (txipa sartzeko momentuan) prestatuko dira, galdera horiek pertsonalak eta bezeroak berak dakien erantzunak izan behan dira. Behin galdera horiek jarrita txiparen bidea eta lokalizazioa agertuko da.