

## **BEZEROEKIKO HARREMANAK**

Ezinbestekoa izango da definitzea zein harreman mota nahi dugun sortu gure enpresa eta bezeroen artean. Beharrian ezberdinak dituzten bezero potentzialei bideratuta daude gure jarduerak, 0-12 urte bitarteko haurrak eta beraien erreferentziazko pertsonak; merkatu-segmentazio honen bidez lortu nahi duguna, haur eta helduentzako aisialdi gune egoki bat eskaintzea da.

Gure enpresaren helburuetako bat, familia eta hurrekin erlazio ona sortzea eta mantentzea izango da. Gure elkartera etortzen direnean gustura egotea eta baita ere gurekin harreman estu bat sortzea, hau da, zalantzak edota beste gaien inguruan arazoren bat badute, haiek guregana etortzea eta gurekin komentatzea eta guk haiei laguntza hori eskaintzea.

Gure motibazioak bezeroekiko harremanei dagokionez honako hauek dira:

- Bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea:

Gure proiektua aurrera eramateko bezeroak ezinbestekoak dira, eta hauekin izango ditugun harremanen bidez bezero berriak lortzea lorpen bat izango litzateke.

- Dagoeneko dauden bezeroak mantentzea:

Bezeroak lortzea garrantzi handia dauka, baina jada ditugunak mantentzea ere. Horregatik beraien beharretara moldatuz, elkarreraginean arituz eta kontaktua mantenduz denbora luzez gure proiektuaren parte izaten jarraituko lukete.

Motibazioak lorpen bihurtzeko harremanak nola gauzatuko diren jakitea funtsezkoa da, elkartean bezeroekiko bi harreman mota erabiliko ditugu:

1. **Harreman pertsonala**, bezero bakoitzarekin aurrez-aurrekoa izango litzateke. Ezinbestekoa da bezeroekin fisikoki hitz egitea horrela gure gertutasuna, profesionaltasuna eta konfiantza eraginkortasunarekin transmititzeko.
2. **Harreman automatizatua**, Web-aplikazio baten bidez gauzatuko litzatekeen. Web-orri bat sortuko genukeen zeren eta, teknologia berriek eskaintzen dizkiguten tresnetaz baliatzea enpresa-bezero arteko harremana sortzeko oso eraginkorra izan daiteke. Azken finean honek ate gehiago irekitzen ditu edonork lortu dezakeelako beharrezko informazioa.

Bertan aipatutako baliabideei erreparatur, zozketak egingo ditugu produktu ezberdinekin eta gure sare-sozialetan eta web orrialdean jarriko dugu horien berri.