

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroek produktu baten arrakasta bermatu dezaketenez, gure asmoa, produktuaren prozesu guztian zehar beraiekin erlazio estua eta konfidantza izatea da, hau da, duda, kexa edo proposamenen bat egongo balitz, lasaitasunez gurekin kontaktuan jartzeko aukera ematea.

Enpresa munduan berriak garenez, bezero berriak lortu beharko ditugu, eta hauekin ahalik eta tratu hobereana izan gurekin luzaroan iraun dezaten; honetarako, gertuko harremana eta egiazaletasuna ezinbestekoak izango dira.



Gainera, kanaletan esan bezala, arazoren bat edukiz gero, bezeroek sare sozialetako mezu pribatuetatik (Instagram eta Twitter) izango dute aukera hauek argitzeko, enpresarekin kontaktu zuzena edukiz. Horrela, bai bezeroek, bai guk izango ditugu abantailak; haien aldetik, beraien beharrak, arazoak eta zalantzak asetuko dituzte, eta, gure aldetik, arazo hauek berriro gerta ez daitezen hobekuntzak egingo ditugu.



Sare sozial eta denda txikien publizitateaz gain, bezeroek arazoren bat izango balute guregan konfidantza eduki eta beraien arazoak konpontzeko aukera ematea gustatuko litzaiguke, horretarako gure lokala erabiliko dugu. Gure xedea bezeroekin gertuko harremana izatea denez, abantaila handia iruditzen zaigu zalantzak argitzeko une bat izatea. Lokalak hurrengo funtzionamendua izango du; bezeroa sartzean, aurkituko duen lehen gauza mostradorea izango da, bertan, taldeko langile batek erantzungo dio eta zalantza edo proposamenak argituko ditu. Kexarik izango balute erreklamazio orriak eskuragarri izango dituzte.



Honetaz gain, bezeroekin kontaktuan jartzean, lokalean edo sare sozialetan, euskaraz mintzatuko gara hasiera batean, gure enpresaren lehen hizkuntza delako. Baina, produktua Espainia guztian zehar salduko dugunez eta bezero hauek euskaraz hitz egiten ez dutenez, gaztelaniaz mintzatuko gara beraiekin, edo ingelesez beharbada. Izan ere, gure taldeak euskaraz gain beste hizkuntza batzuk menperatzen ditu.

