

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Gure bezeroekin izango dugun harremana bi eratakoa izan da, automatizatu eta pertsonala. Automatizatuari dagokionez, mezu elektronikoa bat izango dugu, bezero gazteenei gurekin harremanetan jartzeko aukera emango diena. Era berean, internetik edo posta elektronikorik ez badute, gurekin ere bildu ahal izango litzateke, hitzordu bat eskatuz.

Bestalde, bezeroarekiko tratua erabat presentziala eta pertsonalizatua izango litzateke. Bezero bakoitzak behar jakin batzuk ditu, Gure asmoa ahalik eta pertsona gehienei laguntzea da, eta, beraz, gure bezeroen beharretara erabat egokituko ginateke, adibidez: mugitzeko orduan laguntza behar duen, pastillaren bat hartu behar duen, edo eta zainketa intimoren bat behar duen.

Bezeroen profila ikusita, uste dugu bezero gehienek bilerak edo telefono-deiak egingo dituztela gurekin harremanetan jartzeko. Gure zerbitzuak harremanetan jarri nahi dituen bezeroa bera ez izateko aukera ere ahaztu gabe, baizik eta bere inguruko norbait, gure ustez, mezu elektronikoa beharrezkoa da.

Gure bezeroak mantentzeko, beraiekin harreman ona edukitzea espero dugu. Horretarako gurekin denbora gehien daramaten bezeroei emango diegu lehentasuna, hau da, bezero leialenei.

Bestela esanda, gure harremana aurrez aurrekoaren eta digitalaren arteko nahasketa izango da. Gure kontratazioa ahalik eta errazena eta erosoena izatea nahi dugu, eta, beraz, gure zerbitzu automatikoak gehiago izango dira inguruko helduren batentzat gure zerbitzuak kontratatu nahi dituzten gazteentzat, eta bilerak eta deiak, gure zerbitzuak bilatzen dituzten bezeroentzat, beren bizitza erosoagoa izan dadin.