

BEZEROEKIKO HARREMANAK - AJIA Deliveries

Gure harremana bezeroekin **automatizatua** izango da, hau da, bezeroari arreta zuzena emulatuko diegu prozesu automatizatu batean oinarrituta, normalean **tresna informatikoak erabiliz**. Gure kasuan, interneteko web orrialdea eta enpresaren aplikazioa izango dira gure tresna informatikoak.

Web orrialdearen eta aplikazioaren bitartez, bezeroak gurekin komunikatzeko aukera izango dute. Kexak jartzeko, baita ere zer hobetu dezakegun jarri ahalko dute. Baina ez hori bakarrik, enpresa eta bezeroen arteko komunikazioa hobetzeko balioko du.

Mota adierazteaz gain, garrantzitsua da modulu hau negozio-ereduaren barruan nola sartu jakitea. Hau da, beste moduluekin konektatzeko eta erlazionatzeko modua definitzea, **eredu koherente eta eraginkor bat lortzeko**. Hori eskura dauden baliabideen arabera izango da.

Bezeroak eskuratzeko publizitatea egingo dugu (segmentazioan azaldutakoa). Baina ez dugu bakarrik bezeroak eskuratu behar, baita bezeroak mantentzea ere egin behar dugu.

Bezeroak mantentzeko segurtasuna eskainiko diegu, zerbitzu ona izango dute, hau da, beraien produktuak **egoera onean** eta **garaiz** helduko dira. Horretaz aparte **mini marketing** egingo dugu, hau da, emailen bidez informazioa bidaliko diegu, eskaintzak... **Informazioa pertsonalizatua** izango da, haiek emandako datuen arabera, hau da, gehien erosten dituzten produktuen arabera produktu batzuk edo besteak eskainiko zaie. Beti eukiko dugu kontuan haien beharrak eta behar horiek asetzea izango da gure helburua.

Gure enpresako **deskontuak**: Bi motatakoak izango dira

1. Generikoak: Bezero guztiei aplikatzen zaizkie, edozein dela ere haien izaera. Adibidez: lehenengo erosketan denak deskontu bat izango dute, %15a.
2. Partikularrak: Deskontuaren baldintzak banaka negoziatzen dira bezero jakin batekin. Ez zaizkie modu orokorrean aplikatzen bezero guztiei. Adibidez: gure enpresan geroz eta denbora gehiago egonez, deskontu gehiago izango dituzte, eta haien erosketaren arabera deskontuak handiagoak edo txikiagoak izango dira. Txartel pertsonalizatuak egongo dira ere bai. Txartel hauekin deskontuak izango dituzte eta hauek erosketari gehiago egiterakoan, deskontu gehiago izango dituzte...etab