

## BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroek enpresarekin kontaktatua jartzeko harreman konbinatua izatea erabaki dugu: zerbitzu automatizatua webgunearen bitartez, bezeroek beraien eskabideak egin ahal izan ditzaten denda fisiko batera joan beharrik izan gabe, eta bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua, posta-elektronikoa edo telefonoaren bidez. Taldearen aburuz, herri mailako gertutasuna eskaini nahia dela-eta, bigarren hau egokiena dela deritzogu. Gainera, sare sozialen bitartez ere harremantzeko aukera izango dute gure bezeroek, erraztasuna bermatzeko eta honen ondorioz gertuko harremanak izateko aukerak zabalduz.

Hariari jarraituz, enpresaren kide den Maren, izango da telefono-deien eta posta elektronikoen arduran egongo dena. Horrela, erosleen kezkei edo eskariei erantzun zuzena emango zaie, beti ere lan-orduko ordutegiaren barruan. Bestela, zerbitzu automatizatua egongo da sor daitezkeen iradokizunei aurre egiteko. Ondorioz, gure bezeroek uneoroko babesaz gozatuko dute, eguneko 24 orduetan zehar, guretzat garrantzitsuena hauen asebetetzea eta egonkortasuna direlako.

Bezero berriak erakarri eta iadanik bezeroak direnak mantentzeko zerbitzuaren gaineko tarifa finko jarraitua ezartzea erabaki dugu, maiz diru-sarrerak sortzen laguntzen baitu. Eta bezeroa gure proposamenari lotuta mantentzeko hurrengo ekintzak egingo ditugu: gutun pertsonalizatuak bidaliko didtugu erosketa bakoitzeko, enpresako esker onaren adierazle. Egun berezietan ere zozketak egitea adostu dugu eta 10 erosketa egin ondoren beharpenak ezartzen joango gara.