

## Bezeroarekiko harremanak

Eskaintzen duzun produktua eta zerbitzua inork baino hobeto ezagutzen duzula pentsatuz, xehetasunez jakin behar duzu nor egon daitekeen interesatuta. Argi dago, bezeroekin harremana izatea oso garrantzitsua dela negozioa aurrera eramateko. Irabaziak izateko bezeroak behar ditugu eta haiek erakartzeko hainbat modu pentsatu ditugu.

Hasteko, sare sozialak funtsezkoak dira bezeroekin harremanak modu erakargarrian indartzeko. Zure enpresari gehien lagundu diezaioketen sare sozialetan aktiboki parte hartzea da aukerarik onena. Horri esker, onura handiak izango ditugu: bezeroei buruzko informazio baliotsua biltzea, gure marka ezagunagoa egitea, iragarkiak sortzea, edukia eta informazioa erraz eta azkar partekatzea...

Horregatik, Facebook-eko kontu bat sortu dugu, gure negozioa herrialde osoan zabaltzeko. Sare sozial honek 2.500 milioi erabiltzaile aktibo baino gehiago ditu, emakumeak eta gizonak antzeko proportzioan. Gainera, 35-54 urtetik gorako audientziei ere iristen zaie, eta horietatik %67k 18.000 € – 55.000 €-tik aurrerako diru-sarrerak dituzte.

Beste aldetik, Twitter-eko kontu bat dugu. Sare sozial honek 500 milioi erabiltzaile aktibo baino gehiago ditu eta enpresa handiek gehien erabiltzen duten sare sozialetako bat da bezeroak erakartzeko; marka asko Twitter erabiltzen ari dira egiten ari direna ezagutarazteko eta bezero izan daitezkeenen beharrak atzemateko.

Hala ere, negozio guztietan ez dago bezero-mota bakar bat, haren beharrak ez baitira berdinak. Haien informazioa izanda (gustuak, bizitza mota...), zerbitzu egokia eta pertsonalizatua eman ahal izango dugu identifikatuta dugun bezero-talde bakoitzarentzat.

Horren aparte, bezeroek lokalara etorri daitezke informazio bila eta haien kezkek argitzeko. Honek harreman zuzen bat emango digu beraiekin. Bezeroak informatutak eta pozik egotea oso garrantzitsua da.