

## BEZEROEKIKO HARREMANAK

Sare sozialak eta webgunea erabiliko ditugu bezeroekin harremanetan jartzeko. Instagram-en eta Facebook-en kontu bana egingo dugu, honen bitartez jende gehiagotara iristea lortuko dugu. Gure zerbitzuaren prosamen ezberdinak argitaratuko ditugu, jendeak ezagutu dezan gure aplikazioa. Baita ere, aplikazioaren erabilerari buruzko informazioa argitaratuko dugu, pertsonak arazorik izan ez dezaten beren funtzionamenduan. Bestalde, Instagram kontuaren bidez jendearekin hitz egiteko aukera izango dugu. Beraiek dituzten galdera eta zalantza guztiak azaltzeko aukera izango dute. Hortaz, gu arduratuko ginateke jenderari zalantzak argitzen ahalik eta informazio gehien emanda. Posta elektronikoa ere izango dugu, gure zerbitzuarena, beraz, hau ere gure bezeroen esku egongo da. Bestetik, webgune bat izango dugu. Hemen ere gure aplikazioari buruzko informazioa argitaratuko dugu eta gurekin harremanetan jartzeko dituzten iturriak. Lehen aipatu bezala, Instagram, Facebook eta posta elektronikoa dute. Gainera, gure telefono zenbakia ere argertuko da, WhatsApp-a ere izango dugulako.

Webgunean, nahiz sare sozialetan, aukera izango dute bere iritzia emateko gure zerbitzuari buruz. Noiznahi inkesta batzuk egingo ditugu, bezeroen arreta gureganatuz eta bereien iritzia jakinez. Oso garrantzitsua iruditzen zaigu bereien iritzia jakitea, horrela beraiek proposamenekin saiatuko gara gure zerbitzua hobetzen. Batzuetan idatziko dituzten iruzkinak negatiboak izango dira, baina hauen bitartez gure akatsak konpontzen saiatuko gara.

Gainera, banner teknika erabiliko dugu, hau da, zenbait enpresei gure enpresa ezagutarazteko iragarkia egiteko eskatuko diegu (adibidez: sare sozial batean edota Internen, 10 segundu edo gehiagotan gure enpresaren berri ematea eta patrozinatzea). Bestalde, arestian esan dugun bezala, beldurrezko esperientzia, abenturazko esperientzia, Euskaldunak euskaldunen artean ezkutuko elkarketa... izango ditugunez pertsona ospetsuei gure enpresaren iragarkiak egiteko esango diegu. Ane Igartiburuk, esaterako, programa bat abian jarri zuen ezkutuko zitak izateko. Beraz, amodiozko esperientziak bizitzeko iragarkia egiten dugunean bere irudia garrantzitsua izango da.

Bestalde oso garrantzitsua izango zaigu Jon Gotzon (Gaztea Irratiko esataria) bezalako pertsonen laguntza ere iragarkiak egiterako orduan. Umore puntuarekin gure zerbitzu zabaltzeko modua izango baita.

Errepikagarriak garen arren, komeni da beste behin esatea: aukeratzen den formatua zure audientziaren araberakoa da, beraz, zure erosle-pertsonarako garrantzitsuenak diren komunikazio-kanaletan pentsatu behar duzu. Baina ez itsatsi formatu bakarrari. Horregatik,

iragartzeko izango ditugun gastuak ere kontuan hartu beharko ditugu eta poltsikoan hobekien egokitzen den formatua aukeratu.

Enpresa ondo badao, ez dugu baztertzen etorkizunean denda fisiko bat irekitzea; horrela, merkatu segmentua handitzea; teknologiarekin abilak ez diren pertsonetara, zaharretara bideratuz. Azken batean, gure bezeroak aurrez aurre ikusteko eta egoteko aukera izango dugu. Honen bitartez, bezeroaren eta gure arteko harreman hobetu daitekeela uste dugu. Beti ere sare sozialen bidezko harrema hotzagoa dela uste dugulako.