

BEZEROAREKIKO HARREMANA

Gure bezeroekiko **harremana** bi motatakoa izango da.



Alde batetik, harreman pertsonala ezarriko dugu, bezeroekin harreman zuzen bat izanez. Hau, telefonoz zein pertsona beraz egingo dugu. Gure telefono zenbakiaren bidez, gurekin kontaktuan jartzeko aukera izango dute, eta arazo bat egotekotan, gu joango gara laguntzeko eta

konpontzeko. Harreman hau, bezero potentzialetara dago bideratuta, batez ere, hau da, adineko pertsonetara.

Bestalde, harreman automatizatua ezarriko dugu. Hau, webgunearen zein sare sozialen bidez jarriko dugu. Sare sozialen bidez gure produktua ezagutuko dute bezeroek, eta, webgunearen bidez erosi ahal izango dute.

Bi harreman moten ondorioz, bi motatako laguntza edo zerbitzua aipatu ditzakegu, hauek laguntza pertsonala eta automatizatutako autozerbitzua izanez. Laguntza pertsonalari dagokionez, bezero potentzialekin eta jadanik produktua erosi duten pertsonekin ezarriko dugu. Produktuarekin arazo bat egonez gero, enpresako pertsona batek lagunduko lioke bezeroari.

Bestalde, automatizatutako autozerbitzuari dagokionez, webgunearen bidez ezarriko dugu. Webgune horren bidez, bezeroek gure produktuari buruzko informazioa lortu ahal izango dute. Gainera, horren bidez, produktua erosi dezakete ere bai, enpresako pertsona batekin kontaktuan jarri gabe. Badakigu adinekoek ez dutela erabiliko metodo hau, hala ere, haien seme-alabak erabil dezakete, beraz, gure produktua erosi edo zabal dezakete.

Beste aldetik, bezeroak erakartzeko eta haiei eusteko zenbait estrategia eratu ditugu. Hasteko, eta bezero edo **kontsumitzaile berriak lortzeko**, estrategia agresibo bat erabiliko dugu. Honen bidez, gure produktua erabiltzea utziko diegu adinekoei, hau nola funtzionatzen duen jakiteko eta haren erabilgarritasunaz ohartzeko. Gainera, zahar-etxeetara joango gara, gure produktua azaltzera eta zer iruditzen zaien galdetzera. Bestalde, gure produktua bermea izango du, beraz, arazoren bat egotekotan, ez lukete dirurik galduko. Gainera, prezio eskuragarri batean salduko dugu, adinekoen diru-sarrerak (pentsioak) ez direlako oso altuak.

Bezeroak behin izanda, hainbat gauza erabaki ditugu **kontsumitzailei eusteko**. Hasteko, gure produktua zenbait aktualizazio izango ditu denbora zehatz batean. Ondorioz, material berria izango dute, eta gauza gehiago ikasteko aukera edukiko dute.

Gainera, pertsona gehiago gure produktua ezagutzeko eta horrela gure **salmentak handitzeko**, publizitate berria garatuko dugu, diru-sarrerak handitu ahala. Honen barruan, teletienda iragarki bat jarriko dugu, gure produktua azaltzen eta saltzen duena.