

BEZEROEKIKO HARREMANAK

- **Nola erakarriko dituzue bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi araziko dituzue bezero horiek?**

Gazteen artean erabiliko den aplikazio bat izango denez, sare sozialeetan aplikazio berriari buruz berri emango dugu. Bestalde, institutu eta unibertsitateetara informazioa eskainiko genuke aplikazioaren berri emanez. Bezeroak, ikasle eta irakasleak izango baitira.

Gogoratu:

- Funtsezkoa da argi eta garbi definitzea gure enpresak bezeroekin nolako harremana ezartzea nahi dugun.
- Harreman mota hori izan daiteke pertsonala eta aurrez aurrekoa edo automatizatua, web-aplikazioak edo erantzungailu automatikoak erabiliz. Bezeroekiko harreman mota anitzak daude:
 - Laguntza pertsonala
 - Laguntza pertsonal eskainia
 - Autozerbitzua
 - Zerbitzu automatizatuak
 - Komunitateak
 - eta baterako sorkuntza
- Askotan, produktuarekin lotutako zerbitzuen gaineko ideiak ematen dituzte bezeroekiko harremanek, eta horrek diru-sarrerak sortzen ditu (adibidez, tarifa finko jarraituak, salmenta ondorengo zerbitzuak, etab.)

Ez ahaztu batzorde ebaluatzaileak baloratuko

duena:

- Bezeroa zuen proposamenari lotuta mantentzeko ze ekintza egingo dituzuen xehatzea.
- Bezeroa zuen negozio-ereduan nola integratu nahi duzuen deskribatzea (adibidez, harpidetzak eginez, elkartzeak, etab.).

IOIKANen kasu praktikoa:

Konbinazio bat egitea erabaki zuten: zerbitzu automatizatua webgu- nearen bitartez, bezeroek beren eskabideak egin ahal izan ditzaten denda fisiko batera joan behar izan gabe, eta bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua.