

## Rserba: BEZEROAREKIKO HARREMANAK

### SARRERA:

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

- 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
- Baterako sorkuntza



---

### AZALPENA:

Kiex enpresan, gure **bezeroekiko izango dugun harremana automatizatua** izango da bere osotasunean. Gure produktua aplikazio bat den aldetik, interneten oinarrituko da bere hedapena, baita sare sozialetan (instagram, twitter, tik-tok, ...) Bide hauetatik zabalduko dugu gure enpresaren inguruko informazioa. Enpresaren eta bezeroaren arteko harreman estua eta osasuntsua mantentzea ezinbestekoa ikusten dugu; honegatik, momentu oro haiek guregandik ahalik eta gertuen sentitzea izango da gure helburua.



**Interneta izango da gure enpresaren hedabide** nagusi. Izan ere, hasiera batean zerbitzua Debagoienan soilik egongo den arren, duen arrakastaren arabera, etorkizunean beste lurralde batzuetara zabaldu genezake Rserba,

eta hau guztia sarean egiteak prozesua erraztu dezake. Hala ere, interneta ez da izango gure bezeroekin harremana mantentzeko bide bakarra. Gurekin lan egiten duten jatetxeak eta tabernak estu lotuta egongo dira enpresara eta beraz, aurretik jaso duten formakuntza bati esker, bezeroengandik jasotzen dituzten eta aplikazioarekin zerikusia duten galderak erantzun ahal izango dituzte batik bat.



Aurretik aipaturiko guztiaz gain, bezeroren batek arazoren bat izanez gero, gure aplikazioan egongo den “**bezeroari arreta**” atalera jotzeko aukera izango du. Bertan 10:00tik - 18:00tara egongo den salmenta-agente batekin kontaktuan jarri ahalko da eta duen arazoari konponbidea eman.

Gurekin lan egingo duten jatetxeetako batean bazkaldu edo afaldu ostean, **kontsumitzaileek gure aplikazioan balorazio bat egiteko aukera** izango dute. Alde batetik jatetxearen balorazioa egin ahalko da eta bestetik Rserbak emandako zerbitzuaren balorazioa. Eduki izanez gero, gure enpresa hobetze aldera proposamenak egiteko aukera ere izango dute ez bakarrik aplikazioan, sare sozialen bitartez ere elkar-komunikatzea posible izango da. Horrela, etengabeko hobekuntza aukerak antzeman ahal izango ditugu.

**Ohiko bezeroak mantendu eta berriak erakartzeko asmoz, pizgarriak erabiliko ditugu** Kie enpresan. Jatetxeetan gastatzen dituzten 10 euro bakoitzeko, ondoren trukatu ahal izango dituzten 10 puntu lortuko dituzte gure erabiltzaileek. Honetaz gain, bezero oihek eskaintza bereziak jasoko dituzten noizean behin. Pizgarri hauen bitartez bezeroak pozik mantentzea lortuko dugu eta era batera, kontsumitzaile berriak erakartzea lortuko dugu, etorkizunean gure enpresa hedatzea ahalbidetuko duena.