



## **BEZEROEKIKO HARREMANAK**

Argi dago bezeroak gure enpresaren oinarria izango direla, enpresa elikatuko dute eta. Hortaz, zerbitzu hoberena eskaintzea ezinbestekoa da, beraz, bezeroekin izango ditugun harremanak finkatu behar ditugu. Bezeroekin ezarri nahi dugun harremana konfiantzan eta gertutasunan oinarritzea nahi dugu. Horrez gain, gure zerbitzua erraza eta azkarra izatea nahi dugu. Hau guztia lortzeko, konbinazio bat egitea erabaki dugu; zerbitzu automatizatua eta laguntza pertsonala eskainiz, denon gustu eta beharretarako egokitu daitezkeen aukerak direla pentsatzen baitugu.

Erraztasuna eta azkartasuna zerbitzu automatizatuaren bidez transmititu nahi dugu, harremana errazagoa izango da webgunearen bitartez egingo dugulako. Honetan, informazio guztia eskainiko dugu, bezeroek arazoak ez izateko eta beraien eskuetan informazio guztia eduki ahal izateko. Ekintza berezietan hartutako argazkiak ere ikusteko gai izango dira. Gainera, ekintza hauetan parte hartzen duten pertsonak, kanaletan aipatu dugun bezala, beraien iritzia emateko eta baloratzeko aukera izango dute webguneetako atal batean. Horrekin, beste bezeroak buruan ideia bat egitea lortu nahi dugu beraien ere informatuak egon daitezen. Gainera, guk balorazio horiekin zer hobekuntza egin ditzazkegun jakingo dugu, horrela, gure enpresak etengabe hobetzeko aukera izango du eta gure bezeroen nahietara moldatzeko lagungarria izango dela uste dugu. Aurrekoaren arira, bezeroek webgunea eskuragarri duten horretan, nahi duten ekintza erreserbatzeko edo beraien tokia bermatzeko aukera izango dute.

Laguntza pertsonalari erreferentzia eginez, konfiantza eta gertutasuna emateko batez ere, teknologian abilak ez diren horiek eta pertsonalki erreserbak edo informazioa eskuratu nahi badute, laguntza pertsonal bat eskainiko dugu; bezeroaren eta enpresako kide baten harreman zuzenago bat. Laguntza pertsonal hori, telefonoaren bidezkoa izango da; horrekin, bezeroei informazio guztia eskuratzeko eta zalantza guztiak argitzeko baita beraien estantzia erreserbatzeko aukera emango diegu. Hau da,



ostiko bidaiari

webgunean eskaintzen dugun hori, pertsonalki ere eskainiko dugu. Lehen aipatu bezala, teknologia gustuko ez duten horiei ere aukera bat emateko eta beraientzat ere errazagoa izateko.

Badakigu, hainbat izan daitezkeela bezeroen eta enpresaren arteko harremanaren atzean egon daitezkeen motibazioak. Gure kasuan, hiru motibazio nagusi ditugu; batetik, bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea gure enpresak aurrera jarrai dezan baliabide onagoak eskainiz. Bestetik, gure enpresak dauzkan bezeroak eustea; gure proiektuak aurrera jarrai dezan, beti ere gure helburua lortuz eta horrekin, gure enpresaren salmenta kopurua handituz.

Aurreko guztia kontuan hartuz, espero dugu harreman mota hauek ezarriz gure helburuak lortzea, hau da, bezero berriak erakartzea eta gure enpresak aurrera egitea. Horrez gain, guretzat ezinbestekoa da konfiantza eta gertutasuna transmititzea, eta hau laguntza pertsonalarekin lortu dezakegu, bezero bakoitzarentzat zerbitzu egokitu bat eskainiz. Bestalde, erraztasuna ere eskainiko dugu zerbitzu automatizatuekin, era berean, teknologia oso gustuko ez dutenek erabili dezaketen baliabidea dena. Honekin guztiarekin, bezeroak erakartzea lortuko dugula uste dugu, baina horrez gain, auzi garrantzitsua da bezeroak mantentzea. Guretzat oso garrantzitsua da bezeroen iritzia, aurretik askotan aipatu dugun bezala, horregatik etengabe hobetzen eta arazoak konpontzen saiatzen ibiliko gara, gure balio proposamena hobetuz.