



## BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Enpresa batean garrantzitsua da bezeroarekiko izango ditugun harremanak. Harremanak hainbat motakoak izan daiteke, autozerbitzua eta automatizatua dira adibide egokienak eta enpresaren idearen baitan aukeratu beharrekoak dira hain zuzen ere.

Gure bezeroekiko edukiko dugun harremana batez ere automatizatua izango da, gure proiektuaren euskarria web-gunea delako. Kasu batzuetan, enprekin kolaboratzerakoan agian harremanak pertsonala izatera irits daiteke, bileraren bat egin nahi edo behar badugu enprekin harremanetan jartzeko.

Gure enpresak zenbait harreman ezberdin eskainiko die bezeroei. Harreman horiek, autozerbitzua, automatizatutako zerbitzua eta bezeroaren profilari egokitutako zerbitzua izango dira.

Autozerbitzuari dagokionez, enpresak ez du harreman zuzena izango bezeroekin, web-a eta galdetegiaren bidez harremanduko garelako bezeroekin eta ez haiekin zuzenki. Bitartekari baten antzera ibiliko gara.

Bestalde, automatizatutako zerbitzua eskainiko diegu gure bezeroei non, bezeroak errekonozitu eta bezeroen profilari egokitutako informazioa, eta iradokizuna emango diegun. Gure kasuan, erregistrutako erabiltzaileak ditugu gure web gunean, eta zenbaitek harpidetza prima bat ordaintzen dute. Hortaz gain, teknologia berriei esker komunitate sorrerak bultzatuko ditugu gure bezeroen artean, modu horretan bezero potentzialen sarea zablazteaz gain, haie buruzko informazioa oso baliotsua lortuko dute.

Bezeroak gurekin harremanetan mantentzeko ekintza ugari egitea dugu pentsatua. "Premium" zerbitzua ordaintzeko prest dauden bezeroentzat pribilegio gehiago sustatuko dira, webgune barruan laguntza gehiago lan aurkitzeko. Horrela bezeroak gure enpresa konfiantza hartzea lortuko dugu, eta lan bila dabilten guztietan guregana jotzea.



Enpresek ere gurekin lan egiten jarraituko dute, izan ere, gure laguntzari esker langile gehiago lortuko dituzte, eta horrekin irabazi gehiago. Bezeroekin harremana mantentzeko beharrezkoa da tratu egoki bat ematea bai enpresei eta bai bezero gazteei.



Esan bezala, harremana mantentzeko gakoa zerbitzu eta tratu on bat eskaintzea dira. Bezeroak integratzeko ere gauza bera egin beharko dugu, hauek eroso sentiarazteko tratu on bat eskaintzea. Lehen esan dugun moduan, premium ordaintzen dutenei webgunean erraztasun batzuk eskainiko dizkiegu, horrela errazago integratuko ditugu, horrela, hurbilago sentiaraziko dira eta gure zerbitzuan konfiatuko dute; ezinbestekoa dena gure enpresa indartzeko. Gure zerbitzua erosotasunean oinarrituko da beraz, gure enpresaren ezaugarrietako bat bezeroekiko tratu aipagarria izatea nahi dugu, horrela izen on horrekin gure enpresa handitzen jarraitu ahal izateko.



Laburbilduz, nahiz eta autozerbitzuaz baliatu, bezeroekin mantenduko dugun harremana pertsonala eta pertsonalizatua izango da. Izan ere, gure proiektuaren muina gazteen eta enpresen beharrak asetzeko baliabideak ematea da. Hortaz gain, gure bezeroekiko harremanak kudetzea nahiko errazak direla iruditzen zaigu, izan ere, web guneak ate asko irekitzen dizkigu eta modu berean erreztasuna eskaitzen digu bezeroekin harremanetan jartzerako garain. Horrek, bezero berriak erakartzen lagunduko digu, web gunearen bidez eta sare sozialetan egindako marketinaren bidez ospea lortu dezakegulako.