

BEZEROEKIKO HARREMANAK

- **Nola erakarriko dituzue bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi araziko dituzue bezero horiek?**
- Gimnasioz gimnasio joango gara gure zerbitzuari buruz hitz egiteko eta eskaintzeko, dituen abantaila guztiak komentatuz. Gure enpresak sare sozialak izango ditu, jendeak informazioa eskura izan dezan.

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 webgunearen bitartez, bezeroek beren eskabideak egin ahal izan ditzaten denda fisiko batera joan behar izan gabe, eta bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua.