

## **BEZEROEKIN HARREMANAK**

Bezereekin harremanak sortzeko eta sustatzeko hainbat aspektu zaindu beharko ditugu. Esate baterako, GoTown aplikazioa uneoro eguneratuta mantenduko dugu, eta eguneratze hauei dagokienez gure enpresaren oinarrizko jardueratako bat izango da hauek gauzatzea eta planifikatzea aplikazioa erakargarri mantentzeko eta bezeroen interesa ez galtzeko. Puntu hau oso lotuta dago gure aplikazioaren diseinuari.

Aplikazioa beti ere dohain izango da, baina, erabiltzaile bat sortu beharko da, izena, posta elektronikoa, bankuko txartelako zenbakia, etab. Bertan, harpidetzak egin beharko dira aplikazioa bertan erosteko. Harpidetzak, tarifa finko jarraituak izango dira.

Horretaz gain, aplikazioan sortzen diren ezbehar edota arazoen aurrean konpontzeko gai garela erakutsiko diegu betiere gure bezeroei, baliabide eta alternatiba desberdinak adieraziz.

Bezereekin hainbat harreman mota izango ditugu, laguntza pertsonalekoak, zerbitzu automatizatuak eta

**A) LAGUNTZA PERTSONALEKOAK:** Bertan, herriko merkataritza elkarteak eta dendak izango ditugu, aplikazioak sortutako arazo edota zalantzak argitzeko prest egongo dira, gure asistentziarekin. Horrez gain, guk ere telefonoaren bidez edota posta elektronikoaren bidez laguntzeko prest egongo gara.

**B) ZERBITZU AUTOMATIZATUAK:** Honako hauek aplikazioetan sortutako arazo bat konpontzeko ezinbestekoak izango dira, adibidez, herriko tekniko edota informatikari bat.

**C) AUTOZERBITZUA:** Aplikazioan bertan, erosten duenean bezeroak, GoTown enpresak ez du harreman zuzenik bere bezeroarekin, eta beharrezkoak diren

baliabideak jartzen ditu bezeroen esku, erosketa prozesu guztia bakarrik egin  
dezan.