

# **BEZEROEKIKO HARREMANAK**

## **Gure harremana bezeroekiko**

Canvas ereduan bezeroarekiko harremanak zehazten du nola erakarri, zaindu eta handituko dugun gure bezero-zorroa.

Hiru erlazio mota erabiliko ditugu:

- Zuzenekoa: bezeroarekin tratu pertsonala, aurrez aurre edo telefono bidez
- Zeharkakoa: urrutiko komunikazioan baliabide teknologikoak erabiltzen, hala nola mezularitza, mezu elektronikoak edo antzekoak
- Automatizatua: bezeroarekiko harreman zuzena imitatzen saiatzen da mekanismo automatizatu baten bidez.

Alde batetik, web orriaren bidez zerbitzu automatizatu bat eskaintzen dugu, bezeroek beren eskaerak denda fisiko batera joan beharrik gabe egin ditzaten. Horrela, Espainia osotik eros litzatekete gure produktuak eta zalantzak izanez gero mezu elektronikoak bidali guk argi ditzagun. Bestalde, Bilbon gure denda fisikoko zerbitzu pertsonalizatu batekin batera, bezeroen zalantzak argitu ahal izango ditugu, eta gainera, haiengandik hurbilago egon. Gainera, telefono linea bat irekiko dugu helburu berdinarekin, email kontu batez gain.

## **Bezeroekiko loturak**

Bi lotura mota ezarriko ditugu bezeroekin, harremanaren iraupenaren arabera:

- Epe luzekoa: bezeroarekin harreman estua sortuz epe luze batean. Hori guztia harpidetza bidezko harreman bati esker, harpidedunak deskontuak izango ditu etorkizuneko erosketetan, dela denda fisikoan, dela online. Gainera, ekitaldiak antolatuko ditugu urtero (tematika desberdinekin), bezeroen fideltasuna lortzeko. Bezeroak erraz hautsi ezin duen lotura da, produktuaren edo zerbitzuaren onurak lortzeari utziko liokeelako.
- Transakzionala: bezeroekiko noizbehinkako harremanak dira, gure bezeroetako batek gure dendan erosketa bat egiten duenean gertatzen den

bezala. Kontsumitzaileak edozein unetan utz dezake harremana, hori geldiaraziko duen inolako mugarik ez dagoelako.

### Bezeroarekiko harremanaren zikloak

- Nola lortuko ditugu bezeroak gure negozioarako: Publizitatea egingo dugu bezero gehiagoarengana iristeko. Publizitate hau otaku ekitaldietan (Japan week, Salon del manga, Fun & Serious, etab...) egingo dugu otaku asko joaten direlako eta aukera ona delako haiengana zuzenduta dagoelako gure enpresa. Horrela ekitaldi horietan stand bat jarriko dugu. Horrela jendeak gure produktuak ikusi ahal izango ditu eta horrela gure enpresaren publizitatea egingo dugu.



- Atxikipena, nola zainduko ditugu gure bezeroak: Haiekin tratu ona izaten, haiek gustora egoteko eta horrela gehiago erosiko dute. Gainera, gure harpidetzarekin gero eta gehiago erostean deskontu handiagoa izango dituzte bai denda fisikoan, bai denda onlinean. Beste aldetik, gure produktuen kalitatea oso ona denez gehiago erosiko dute. Horrez gain, harpidetza denbora asko mantentzen dutenek zozketa batean parte hartuko dute. Zozketa hau urtero egingo dugu, gabonetan. Zozketa hauetan gure produktuetako bat zozketatuko dugu, urtero aldatzen dena.