

## **BEZEROEKIKO HARREMANAK**

Atal honetan gure bezeroekin edukiko ditugun harreman desberdinak eta hauen ezaugarriak azalduko ditugu, bezeroarekin harreman on bat edukitzea oso garrantzitsua delako produktu bat saltzeko garaian. Gainera, hauek lortzeko eta mantentzeko pentsatu ditugun ekintzak azalduko ditugu.

Gure enpresa hasi berria denez, bezeroak lortu behar ditugu lehenik eta behin; horretarako, produktuaren publizitatea egingo dugu, Facebook edo Instagram (@auka\_headphones) moduko sare sozialetan, adibidez, zozketen bidez. Behin lortutako bezero horiek ez galtzeko, hurrengo erosketetan deskontu bereziak egingo dizkiegu.



Gainera, gure produktuari publizitatea egiteko, pegatina batzuk oparituko ditugu erosketan bakoitzarekin batera. Pegatina hauek gure enpresaren izena izango dute (AUKA), jendeak ikustean jakin-mina sortzeko eta gure produktua ezagutzera emateko. Hau da gure pegatina:

A U K A

Sare sozialak erabiliz, gure bezero eta harpidetuei gure produktuaren berri emango diegu maiztasunez. Horrela, beraien enpresa gehiago ezagutzeko aukera edukiko dute eta nahi izanez gero, produktua hobetzeko proposamenak eta eskaerak egiteko aukera izango dute, modu honetan, enpresan parte hartzeko aukera izateko.

Bezero gehiago lortzeko beste ekintza bat, pertsona famatuei eta ausaz aukeratutako harpidedun batzuei dohain aurikular kaxak emango dizkiegu, hauek erabili eta beraien iritzia besteei parteka dezaten.

Bezeroekin harreman-mota desberdinak edukiko ditugu, online edo denda fisikoetan erosten duten arabera. Alde batetik, gure produktua online salduko dugu, zehazki Amazonen bidez. Hau automatizatutako zerbitzua da; izan ere, erabiltzaile/bezero guztiei arreta berdina eskaintzen zaie, era automatikoan.

A U K A

Bestalde, gure aurikular kaxak dendetan salduko ditugunez, gure bezeroei emango diegun harreman mota aurrez aurreko laguntza izango da, hau da, pertsona bakoitzari ez zaio laguntza pertsonalizatua emango, dendan bezero guztiei berdin lagunduko zaie, produktuaren xehetasunak eta abantailak azalduz.



Hizkuntzari dagokionez, euskaraz komunikatuko gara gure bezeroekin sare sozialetan zein denda fisikoetan. Hala ere, euskara hitz egiten ez dutenekin kontaktuan jartzeko gaztelania edo ingelesa erabiltzea aukera bat izango da, egoeraren arabera.

Bukatzeko, produktua dagoeneko erosi duten bezeroekin arazoren bat edukiz gero, jarraituko dugun protokoloa honako hau izango da. Aurikularrek urtebeteko bermea edukiko dute. Defektu bat edo funtzionamendu txarra edukiko balute, bezeroek gurekin kontaktuan jartzeko e-mail hau erabil dezakete: [aukaheadphones@gmail.com](mailto:aukaheadphones@gmail.com). Eta behar izanez gero, aurikular berriak eskainiko dizkiegu eta akastun aurikularrak konpontzera bidaliko ditugu.