

BEZEROEKIKO HARREMANA

Enpresa bati hasiera emateko eta aurrera joateko, derrigorrezkoak dira bezeroak edukitzea, eta horretarako tratu on bat jaso behar dute. Gure kasuan, harremana pertsonala izan behar da, hau da, gure denda fisiko asoziatuta etorri behar dira gure produktuen neurriak ikusteko eta frogatzeko. Bezero bakoitzak bizikleta pertsonalizatu bat behar baitu. Behin bizikleta ikusita, eta zalantzarik badu telefonoz deitu dezake eta arazorik gabe erantzungo diogu.



Badakigu bizikletak ikusteko modu hoberena pertsonalki denda fisikoetan ikustea dela, baina harreman automatizatua ezartzea erabaki dugu gure produktuen modelu ezberdinak ikusteko. Lehen kontaktuaren ondoren harremana beti pertsonala izango da, horrela bezeroa hobeto ezagutzeko aukera eta bezeroen neurri guztiak hartzeko aukera edukiko dugu. Denbora bat pasa eta gero guri telefonoz deitzeko aukera izango dute, hau da, ez da behar dendara etortzea zalantza edo arazo bat duten bakoitzean.



Gure bizikleta erosi ondoren, hilabete batzuk pasata, inkesta bat bidaliko diegu bezero bakoitzari, non galdera batzuk erantzungo dituzten. Galdera hauek bizikletaren inguruan eta gure zerbitzuaren ingurukoak izango dira. Modu honetara bezeroaren iritzia jasoko dugu eta hauek arazorik izan duten jakingo dugu. Arazoren bat izan ezker, gu prest egongo gara laguntzeko eta beraien arazoak konpontzeko. Modu hontara ere, bezeroarekiko tratua ona izan den jakingo dugu, eta zerbait hobetzeko dagoela ikusi ezker aldatu egingo dugu.

Azkenik, bezeroei ez baldin bazaie gustatzen beraiekin kontaktua mantentzeko modua, gure web-orrian aholkuak idazteko aukera izango dute. Horrela beraiek idatzitako kritika konstruktiboak kontuan izango ditugu.