



BEZEROEKIKO HARREMANAK

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 pertsonaleko** harremana: Bezeroen zalantzak edo iritziak erantzutea beharrezkoa da ibilbidea aukeratzeko eta zerbitzurik onena bermatzeko.
- Zerbitzu **automatizatuak (autozerbitzua)**: bezeroek beraien kabuz, web orriaren bitartez erreserba egin dezakete.
- **Iradokizunetarako eta erreklamazioetarako gunea**: gure bezeroen esperientzia jasotzea da helburu, honek, gure enpresaren indarguneak eta ahulguneak identifikatzen lagunduko liguke eta etorkizunean aldaketaren bat egin behar izanez gero, horietatik abiatzeko.

Bezeroekin harremana sortzeko eta mantentzeko hainbat faktore izan behar ditugu kontuan, esate baterako, web orria uneoro eguneratua izateaz arduratuko gara, bezeroei informazio egokia eskeini ahal izateko.

Horrez gain telefono deiez arduratzen den pertsona bat egongo da, arazoren bat egongo balitz modu indibidualean arazoa konpontzen saiatzeko eta gurekiko konfiantza sustatzeko. Oso garrantzitsua iruditzen zaigu bezeroek gurekin telefonoz hitz egiteko aukera izatea, horrela gertutasuna adieraziko baitugu. Email bidez ere gurekin kontaktatzeko aukera ere izango lukete. Bestalde, gure lokalera etortzeko aukera dutenek, zuzenean gurekin hitz egiteko aukera izango lukete.