

## BEZEROEKIKO HARREMANAK:

Hasiera batean, jendeak **publizitatearen** bitartez gure pelutxeen barri izango du. Hau da, etxebizitzetan eta eskola inguruan gure produktuen katalogoa zabalduko dugu. Horretaz aparte, plataforma digitaletan ere iragarkiak eskegiko ditugu.

Bestetik, gure harremana bezeroekin automatizatua izango da, hau da, bezeroak **tresna teknologikoen bitartez** jarri ahalko dira gurekin harremanetan. Batez ere, Internetan izango dugun webgunearen bitartez.

Hala ere, **web orrialdearen** bitartez gure helbide elektronikoa edota telefono zenbakia eskuratu dezakete. Behar izatekotan, kanal horiek erabili ditzakete zerbitzu pertsonalizatuago bat lortzeko eta haien kezka eta zalantza guztiak momentuan argitu ahal izateko.



Gure helburua bezeroa erakartzea eta gure zerbitzuarekin pozik egotea izango da. Horretarako, webgune koloretsu eta erabiltzeko erreza sortuko dugu, eta publizitatea ere erakargarria izango da. Bertan argi utziko dugu **beste panpin enpresetatik bereizten gaituzten ezaugarriak** (produktu birziklatua, haurren hezkuntza sustatzen duena, arriskuan dauden animaliei garrantzia ematen diona...). Horretaz, gain, produktua nahi duten helbidera bidaliko diegu.

Bezeroak eskuratzeaz gain, oso garrantzitsua da ere hauek mantentzea. Beraz, segurtasuna eskainiko diegu, zerbitzu ona izango dute, hau da, beraien produktuak egoera onean eta garaiz helduko dira. Horretaz aparte, mini marketing egingo dugu, hau da, webgunean harpidetuta

dauden bezeroei emailen bidez informazioa bidaliko diegu, eskaintzak... **Informazioa pertsonalizatua** izango da, haiek emandako datuen arabera, hau da, gehien erosten dituzten produktuen arabera produktu batzuk edo besteak eskainiko zaie. Beti edukiko dugu kontuan haien beharrak eta behar horiek asetzea izango da gure helburua.

Gainera, bezero berriei deskontu txikiak eskainiko dizkiegu (adibidez, bi panpin erosiz gero, garraio kostua dohainik izango da), eta ohiko bezeroentzako deskontu handiago batzuk sortuko ditugu (esate baterako, bigarren panpina %10eko beherapena izango du).