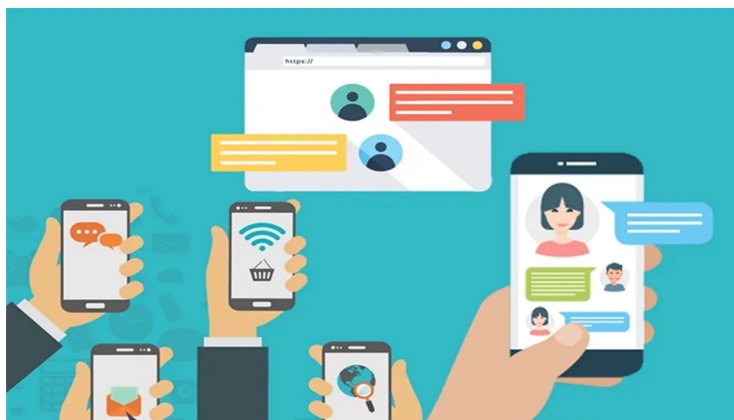


# BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroekiko harremanak, mota ezberdinetakoak izan daitezke, adibidez, laguntza personala, autozerbitzua, etab. Harreman hauek erabiltzearen helburuak hainbat izan daitezke, esate baterako, bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea, enpresak dauzkan bezeroei eustea edo eta salmenta kopurua handitzea. Gure enpresak harreman hauetatik ahalik eta gehienak izaten saiatuko gara, eta aipatutako hiru helburuak asetzen edo gure nahiak betetzen laguntzea espero dugu.

Gure enpresaren eta bezeroen arteko harremanen helburua bezero berriak lortzea eta hauek eustea dira, eta horrela, gure salmenta kopurua eta irabaziak handitzea. Gure bezeroekiko harremana telematikoa izango da, aplikazio edo webgunearen bitartez izango baitira harremanak. Honen arrazoia, gure harremanak azkarrak eta erabilerrazak izatea nahi dugula da. Horretaz gain, telefono zenbaki bat ere jarriko dugu bezeroen eskura, arazorik badago bertara deitzeko, modu honetan harreman pertsonalizatua ere bermatuko dugu.

Bezeroarekiko izango dugun harreman ohikoena, automatizatua izango da, izan ere, web aplikazio bat erabiliko dugu eta erantzungailu automatiko bat izango dugu. Hauen bitartez, bezeroek QR



kodea eskuratuko dute kabinak ireki ahal izateko. Webguneetan erosketak egin ondoren QR kodea deskargatzeko aukera izango dute, eta aplikazioan berdin. Hala ere, aplikazioan saioa hasterakoan, QR kodea gordeta geldituko da perfilan.

Hala ere, aurretik aipatutako bi harreman motak garatzeaz gain, laguntza pertsonala ere eskainiko dugu. Zerbitzu hau, dudak edo erreklamazioak egin ahal izateko egongo da



eskuragarri, kanalen atalean aipatu dugun bezala aplikazioan atal bat egongo da hau ahalbidetzen duena. Telefono zenbaki bat izango du gure enpresak, eta langile batzuk izango ditugu dei horiei erantzuteko, eta bezeroen arazo eta zalantzak argitu ahal izateko.

Laburbilduz, gure enpresak bezeroekiko izango dituen harremanak azkarrak eta errazak izatea nahi dugu, bezeroarentzako erosoia izateko, eta gure enpresarentzako ere onuragarria izateko. Aplikazioa eta webgunea erabilerrazak izango dira, berezok aurretik aipatutako erosotatsun horretaz gozatu ahal izateko. Beraz, gure harremanak oso automatizatu eta telematikoak izango dira.