

## BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroekiko izango dugun harremana zaintzea ezinbestekoa izango da. Negozioaren funtsa baitira bezeroak. Beraz, atal honetan merkatu segmentuarekiko izango ditugun harremanak deskribatuko ditugu. Lehenik eta behin, gure bezeroekin izan nahi dugun harremana argi eta garbi zehaztea beharrezkoa izango da. Harremana pertsonala izan daiteke, bezero bakoitzarekin aurrez aurre egonez, aldiz automatizatua izango da, web, aplikazioen, edo erantzungailu automatikoen bidez ematen bada komunikazio hori.

Gure enpresan bezeroekin harreman pertsonala izatea bermatuko dugu, eta harreman mota hau gure web-orriaren bidez lortuko dugu, izan ere, "EcoBike"-arekin arazorik izanez gero, hura erabilia gurekin kontaktatu dezakete bezeroek. Gure web-orrian deitu dezaketen zenbaki bat jarriko dugu, horrela gutako batekin kontaktatu dezakete, haiek dituzten arazoak eta kezak momentuan konpontzen saiatzeko.

Gure enpresak eskainiko dituen laguntza motak laguntza pertsonalak, automatizatutako zerbitzuak eta komunitateak.

Zerbitzu pertsonaletaz hitz egiteko garaian, gure webgunean beti izango dute iradokizunak egiteko gune bat, bertan guk argituko dizkiegu zalantzak. Horretaz gain, aparteko sekzio bat sortuko dugu kasu larriagoetarako. Bertan telefono zenbaki bat eta jarraibide batzuk agertuko dira. Bezeroak arazoren bat izango balu, lehenik zer egin behar duen irakurri, eta ondoren zenbaki zehatz horretara deitu ahal izango du. Hasiera batean, guk geuk egingo dugu lan hori. Enpresa garatzen joan ahala, bezero kopurua handituko litzakete eta zerbitzu hori eskaintzeko langileak kontratatuko genituzke

Gure enpresaren webguneak, arazo bat izanez gero, bot batekin mezu bidez hitz egiteko aukera izango du, gure bezeroek arazo bat dutenean, bot horrek esango dio zer egin. Arazoak, mota bakoitzean egongo dira sailkatuak, arazoa aukeren bidez adierazi ondoren, bot horrek arazoa konpontzeko instrukzioak emango ditu. Hori harreman automatizatua izango litzateke, baina lehen esan dugun bezala, gure enpresan gehienbat harreman pertsonalak sustatu nahi ditugu.

Gure enpresak komunitateko harremanak bultzatzen ditu, gure produktua erosi ondoren, iradokizunak gehitzeko laukitxoa erabiliz, haien balorazioa beste bezero ala

kontsumitzaileekin partekatzeko ahalmena eskaintzen dugulako. Honekin lortuko genukeena haiek arazoak ala kezka izatean, beste kontsumitzaileen esperientziaz baliatuz, hasieran zuten arazo ala kezka hori errazago konpontzea, enpresari deitu izan behar gabe.

Enpresa bezela ditugun helburuak hauexek dira: Hasteko, bezero edo kontsumitzaile berriak gure produktua erostera bultzatzea da, esaterako publizitatearen bidez. Bigarrenik, gure enpresak beti izan dituen bezeroak

mantentzea beste puntu garrantzitsu bat dela ikusten dugu, horretarako berrikuntzak joango gara ateratzen. Azkenik, salmenta kopurua handitzen saiatuko gara eta horrekin irabazi handiak lortzeko aukera izango dugu, lehen esan bezala, publizitatearen erabilera izan daiteke gakoa. Webgunean kritikak



jasotzen dituen sail bat sortuko dugu, eta hortik egin behar ditugun hobekuntzak jakinaraziko dizkigute, beste alde batetik zalantzan dauden bezeroen iritziak irakurriz beraien erabakia lasaitasun handiagoarekin hartuko dute, besteen esperientzia jakin ondoren.