

# BEZEROEKIKO HARREMANAK



Atal honetan gure bezeroekin harremanetan jartzeko erabiliko ditugun bideak aztertuko ditugu. Hauek zehaztea baliagarria izango da etorkizunean dena argi izango dugulako, eta harreman mota hauek sor ditzaketen arazoak aurreikusiko ditugulako.

Webgunea eta kontzesionarioa ditugunez gero, bi harreman mota izango ditu gure enpresak bezeroekin. Pertsonala, non aurrez aurreko laguntza eskainiko dugun, eta automatizatua, non baliabide desberdinak (sare sozialak eta webgunea) erabiliko ditugun erosleekin komunikatzeko. Bezeroak kontzesionariora joateko gai izango dira duten arazoa bertan soilik konpondu dezaketela uste badute, edo erosoago iruditzen bazaie langile batekin zuzenean hitz egitea. Horretaz gain, telefonoa eta posta elektronikoa ere eskuragarri izango dituzte, gerta litekeelako laguntza pertsonala nahi izatea baina kontzesionariora joan ezin izatea.

Harreman pertsonalen barruan, bi harreman mota konbinatuko ditugu; laguntza pertsonala eta komunitatea. Hasteko, laguntza pertsonala, kontzesionarioan langile bat edukiko dute eskuragarri bezeroek edozein duda argitzeko, edota autoa konpontzeko. Bertan piezak eskainiko ditugu, horrela momentuan pieza aldatu daiteke eta ez dute itxaroten egon beharko piezak iritsi arte.

Horretaz gain, telefono edo posta elektronikoa bat edukiko dugu laguntza eskaintzeko. Posta elektronikotik edo gure mobileko aplikaziotik emailak erantzungo ditugu. Gainera, langileak edukiko ditugu lan ordu guztietan telefono dei edota mezu guztiak erantzun ditzazten.

Gainera, laguntza automatizatua ere izango dugu, bezeroek webgunetik egindako erosketak automatikoki prozesatuko baitira, hau da, autozerbitzu moduko bat izango da. Bezeroak webgunean sartu, nahi duten modeloa hautatu eta beharrezko datuak emango dituzte erosketa burutzeko, etxetik mugitu gabe eta beraien kabuz. Prozesu hau ahalik eta errazena izango da, bezeroaren erosotasuna bermatzeko.



Azkenik, komunitate bat edukiko dugu gure web-orrian bezeroak beraien artean lagundu daitezten eta gure laguntza eskuratu dezaten, zalantza bat egotearen kasuan. Bezeroen artean eta gure laguntzaren bitartez argituko lituzkete zalantzak horrela bezeroek, kontzesionariora joateko beharra deuseztatuz eta hainbat iritzi eta konponbide berri deskubrituz.

Ondorioz, gure bezeroek beraien arazoak edo zalantzak hobekien datorkien moduan konpondu ahal izango dituzte, etxetik mugitu gabe edo gure kontzesionariora joanez. Gure

bezeroen erosotasuna kontuan hartzen dugu, eta honengatik eskaintzen dizkiegu aukera hauek, gehien gustatzen zaiena aukera dezaten.