



## BEZEROEKIKO HARREMANA

Argi dago, enpresa bat ondo bideratu ahal izateko ezinbestekoa dela haien bezeroekin harremana mantentzea. Harreman ezberdinak sor ditzazkegu bezeroekin. Batetik, harreman pertsonala egon daiteke, bezeroekin aurrez aurre egotean. Bestalde, harreman automatua web aplikazio bidez harremanetan jartzean. Bezeroekiko harremanaz hitz egiten ari garenean, harreman mota ezberdinak sor daitezke aldi berean enpresa baten eta merkatu segmentu baten artean.



Horretarako, bezeroak erakartzeko hainbat baliabide erabiliko ditugu, hasteko web-orria funtsezkoa izango da, bertan informazio guztia egongo da eta bertatik gure bezeroek gurekin kontaktuan jartzeko aukera edukiko dute. Aipatu bezala, kontaktuan jartzeko web-orrian gure enpresako emaila, sare sozialak eta gure telefono zenbakia jarriko ditugu. Horrela gure bezeroak gurekin kontaktuan jartzeko eskugarri izango dituzte bide ezberdinak.

Kanalen atalean esan bezala, bezeroak gure proiektua publizidade bidez ezagutu dezakete. Gainera, sare sozialetan ere jarriko dugu fokua ahalik eta harreman estuena edukitzeko bezeroekin.

On-line bidezko kontaktuaz gain, gure enpresako telefonoaren bidez aurrez aurreko kontaktua edukitzeko hitzorduak hartzeko aukerak edukiko dituzte bezeroek. Aurrez aurreko hitzordu hauek gure lantoki fisikoan egingo ditugu eta horrela bezeroekin harreman pertsonala edukiko dugu, laguntza pertsonal honen bidez beraien zalantzak argitzea eta nahi bezalako bidaia antolatzea errazagoa izango da, horrela bezeroen ideiak kontuan hartzeko aukera edukiko dugu.

Edukiko dugun beste harreman pertsonala aurrez aurreko ikastoletako hitzaldiak izango dira. Hitzaldi hauek Ikastolen Elkartearen bidez kudeatuko dira eta hauen bidez bezero gehiago erakartzeko aukera edukiko dugu. Hitzaldiak maiz egiten saiatuko gara, hitzaldien



bitartez gertutasun eta konfiantza eman nahi diegu bezeroei. Sare sozialetan ipinitakoaren errealitatea erakutsiko diegu eta are gehiago aurreko urtetako esperientzia bikainak. Aurrez bidaia egin duten gazteak bertaratuko dira beraien esperientzia partekatzeko. Honela, jun nahi duten gazteak motibatu egingo dira gure bidaieta bertaratzeko.

Bestalde, telefonoz hitzorduak eskatzeaz gain, telefono bidez laguntza pertsonala eskainiko diegu denbora labur batean beraien zalantzak argitzeko. Telefonoz zalantzak argitzeko aukera honen bidez, gure bezeroei bulegoraino ez etortzea erraztuko diegu. Gure enpresaren helburuetako bat bezeroentzat komunikatzeko bide erosoena lortzea denez, guraso eta gazteei erraztasun aukera ezberdinak eskainiko dizkiegu.

Sare sozialak ahalik eta aktiboen mantentzen saiatuko gara. Izan ere, gazteengana iristeko modurik errazena dela iruditzen zaigu, gazteen egunerokotasunean oso ohikoa baita sare sozialak erabiltzea. Horretarako, sare sozial hauek eguneratuak eraman beharko ditugu eta ahalik eta modu deigarrienean antolatu beharko ditugu.

Horrez gain, behin haien emailak edukita mezuak bidaliko dizkiegu posta elektronikoko bidez gure produktuan dauden berrietaz jakitun izan daitezen. Hortaz, ez dute gure enpresa ahaztuko eta beti edukiko gaituzte presente. Oso garrantzitsua da bezeroarekin gertutasun hori mantentzea, beraien guretz ez ahazteko. Honela lortuko dugu bezeroak guregan konfiantzea.

Gure bezeroa gure enpresan integratu dadin, lehenik inskripzioa egin beharko du gure web orrian, bertan bere datuak ipini beharko ditu. Lehen esan bezala, posta elektronikokoak bidaltzea ahalbidetuko digu honek. Bestalde, gure bezeroen iritzia oso garrantzitsua iruditzen zaigunez, behin bidaia amaituta inkesta bat bidaliko diegu beraien iritzia eman dezaten, hau ezinbestekoa izango da gure enpresaren eboluziorako. Honela, beraien iritziak kontuan hartuz enpresa hobetuko dugu eta gazteen beharrak hobeto asetuko ditugu. Gainera, era horretan gure bezeroa gure negozio-ereduan integratuta sentituko litzateke.

Beraz, laburbilduz, gure enpresak bezeroekin hainbat harreman mota izango dituela esan dezakegu. Batetik, laguntza pertsonala telefono bidez edo gure lantegi fisikoan eskeini ahal izango diegu beraien zalantzak argitu ditzaten. Bestalde, gure web-gunearen bidez



autozerbitzua eskainiko diegu revolution bidaiak erosteko eta informazioa eskuragarri edukitzeko. Harreman mota hauek gure enpresan erabiltzea erabaki dugu harremana mantentzeko errazak direlako eta eskuragarriak direlako guztiontzat. Gure enpresako bulegora joateko aukera ez badute bezeroek, internet bidez gurekin harremanetan jartzeko aukera ematen diegu.