



**EDU**

## HARREMANAK

Ezinbestekoa da bezeroekin harreman estua mantentzea gure produktua saltzeko. Horregatik, bezeroekiko gertutasuna erakutsi nahi dugu. Bezeroei laguntza pertsonala eskainiko diegu eta sortuko dugun web-orriaz baliatuko gara urruneko bezeroekin harremanetan jarraitzeko. Gainera, telefono zenbaki bat ezarriko dugu web-orrian bezeroek dituzten kezkek erantzuteko web-orriak ematen dituen baliabideak nahikoak ez badira. Gure produktua arreta espezializatua behar duen automobil bat da, auto batek ezaugarri asko dituelako eta, seguruenik, auto bat erosterakoan ezaugarri horietako asko bezeroak ez ditu ezagutuko eta espezializatu baten laguntza behar izango du modu errazago batean azaltzeko.

Gure bezeroekin harremanetan jartzean, bai banakoekin eta bai enpresekin, aipatu bezala gertutasuna da gure lehentasuna. Lehentasuna oso garrantzitsua da guretzat bezeroek erabaki ona hartu dutela jakiteko. Horregatik, zerbitzu automatizatuak alde batera uztea izango da gure lehen urratsa, askotan robot batekin hizketan aritzea desatsegina dela baitakigu. Bestetik, ez zaigu egingarria iruditzen auto bat zerbitzu automatizatu bidez erostea.

Autozerbitzua eskaintzea gure aukeren barruan dago, internet bidez erosi daitekeelako bezeroari utziz bere kabuz produktua aukeratzeko. Gainera, autozerbitzuaren barruan laguntza pertsonala eskainiko dugu. Gure web-orrian, atal bat jarriko dugu laguntza eskaintzeko, eta bertan, eskariak egitean sortutako edozein duda edo kezka argitu ahal izango dute gure bezeroek. Auto bat internetez begiratzean edo erostean, nahiz eta informazio guztia bertan eduki, sortu daitezkeen dudak ugariak dira: ea prezioak benetan merezi duen, finantzatzeko moduen ezaugarri jakin batzuk, etab. Horregatik, garrantzitsua da laguntza eskaintzea internetez. Horrez gain, web-orrian aukera emango dugu denda fisikoetan zita presentzial bat erreserbatzeko. Gainera, telefono zenbaki bat eskainiko dugu badazpada bezeroak dituzten kezkek argitzeko.

Horrez gain, laguntza pertsonala eskainiko dugu denda fisikoetan ere. Gerta daiteke dendan bertan, kotxeari, prezioari edo beste edozeri buruzko dudak sortzea. Horregatik, dendetan txoko moduko bat ezarriko dugu duda edo zalantza hauek argitzeko eta hauei irtenbide edo alternatiba bat eman ahal izateko. Horrez gain, laguntzaile horrek finantza kontuekin, aseguruarekin, beharrezkoak diren baimenekin, etab. lagunduko dio bezeroari, garrantzitsua baita guretzat bezeroak prozesu honetan bakarrik edo galduta ez sentitzea.