

# **BEZEROEKIKO HARREMANA**

Merkatu-segmentuaren aldetik lortu nahi duguna kontuan hartuta, bezeroekiko harreman motibazioak sortzen dira. Guri dagokigunean, bezero berriak lortzea, ditugun enpresa bezeroak mantentzea eta salmenta kopurua handitzea izango lirateke. Hori lortzeko, bi harreman moten artean lanean ibiliko gara, bezero guztien beharrak asetzeko, eta erosle gehiago erakartzeko.

Gure helburu nagusia klima aldaketarekin bukatzea eta gure bezeroak beste baliabide berri bat izatea da, horregatik gertutasuna erakustea gustatuko litzaiguke *Instagramen* bidez adibidez. Hau da, gure helburua klima aldaketarekin bukatzea den horretan *Instagramen* horren inguruko albisteak igotzea aukera ona dela uste dugu, horrela gure bezeroak kontzientziatuz baita bezero berriak lortuz gure enpresa ezagutaraziz.

Harreman motari dagokionean, hainbat moten arteko elkarlan bat erabiliko dugulakoan gaude, izan ere, bezeroekiko harremana desberdina izango da metxero pertsonalizatua eskatzen duten erosleen eta jada sortutako metxero baten erosleen artean. Azken finean, metxero pertsonalizatua nahi dutenek, diseinu konkretu bat sortu nahiko dute. Bestalde, enpresa bezeroak ditugu, eta hauekin beste harreman mota bat mantenduko dugu baita ere.

Metxero pertsonalizatua eskatzen duten erosleekiko harremana automatizatua izango da. Azken finean, denda batera joan eta metxero sortu bat erosi beharrean, gure webgunearen bitartez gurekin kontaktuan jarriko dira beraien eskaintza zein eta nolakoa den eskatzeko. Gainera, beraiek dendara bila joan beharrean metxeroa etxera iritsiko zaie SEURen bidez, edota beraiek aukeratutako lekura iritsiko zaie, eskaintza egiteari esker, hau da, zerbitzu automatizatuari esker.

Dendetan salgai egongo diren jada sortutako metxeroak, diseinu jakin bat dutenak alegia, erosiko dituzten erosleekiko zerbitzua berriz pertsonala izango da, dendako langilearekin hitz egin eta beren kezkak azaltzeko aukera edukiko baitute. Pertsonala izateaz gain, gure produktuaren gaineko balorazioa ere egin dezakete, horrela guk hobetzeko aukera edukiz. Dendako langileak, metxeroa nolakoa den, beste metxeroetatik zerk desberdintzen duen eta metxeroak sortzearen helburua klima aldaketarekin bat egitea dela azalduko dienez, bezeroarenganako sortuko den harremana internetetik eskatuta sortzen den harreman eskasa baina indartsuagoa edo pertsonalagoa izango da.

Enpresa bezeroei dagokionez, harreman pertsonala izango da. Webgunean txertatuta dagoen telefono baten bidez edota email kontu baten bidez, gure produktua erosten duten enpresa handiekin komunikatu ahal izango gara zuzenean, haien beharrak asetzeko gure baliabideak nola kudeatu eta prezioak adostu ahal izateko. Gainera, telefono honen bidez, bezeroen dudak, arazoak... argitu ahal izango ditugu, beraz, nahi izanez gero, bezero indibidualekin ere pertsonalizatutako harremana edukiko dugu.

Aurreko guztia kontuan hartuta, esan dezakegu gure harremanak bi taldetan banatu ditzazkegula. Batetik, harreman pertsonala, denda fisikoetan egongo dena eta telefono bidez egingo dena bai beste enpresekin eta bai deitzen duten bezero indibidualekin. Bestetik, zerbitzu automatizatu egongo da, bezeroak gure webgunetik metxeroak eskatu eta pertsonalizatzen dituztelako.

Laburbilduz, esan dezakegu, guk erabiliko ditugun harreman motak errazak direla gure bezeroentzat, hau da, denda fisikoetan metxeroak erosten dituzten bezeroek dena eskura izango dute, eta gainera haien kezkak edota desadostasunak adierazi ditzazkete. Bestalde, denda fisikoetan erosi nahi ez



dutenek, beste modu eroso bat izango dute, online bidezkoa, horregatik, kanaletan aipatu dugun bezala, webgunetik metxeroa eskatzeaz gain, bertan atal bat atxikita egongo da, edozein zalantza edo arazo dutela adierazteko. Ondorioz, markatutako bi harreman estilo hauek bezero berriak erakarriko dituela uste dugu, oso praktikoak baitira edozein bezero motarentzat, eta baita zalantzak adierazteko.