



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 kezka 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 enprekin 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 kezka 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.