

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Garrantzitsua da definitzea gure enpresak bezeroekin zein harreman mota izango duen.

Hainbat harreman mota egon daitezke aldi berean enpresa baten eta bere bezeroen artean: laguntza pertsonala, autozerbitzua, zerbitzu automatizatuak...

Gure merka bezeroekin lortu nahi duguna harreman onak izatea da. Eta hainbat izan daiteke bezeroen eta enpresen arteko harremanaren atzean egon daitezkeen motibazioak. Helburu nagusizat duguna, bezero eta kontsumitzaile berriak lortzea da, bai sare sozialen bidez, bai publizitateen bidez, eta jarraitzen diren helburuak, bezeroak erostean eta gure produktuak erabiltzean eroso egotea, gero beste jendeari gure produktuak gomendatzeko eta salmenta kopurua handitzea, gero eta salmenta gehiago izan etekin gehiago izango du gure enpresak eta gero eta gehiago hobetu eta zabaldu dezakegu.

Gure bezeroekin ezarritako **harremana automatizatu** da, gure salmentak online dira, ez daukagu denda fisikorik beraz, bezero bakoitzak bere erosketak zuzentzen ditu, guk gure bezeroekin webgunearen bidez konektatuta gaude, ez dugu bezeroekin zuzenean erlazioa ezartzen. Gure webgunean eta sare sozialetan era guztietako informazioa dago bezeroak produktuaren ebaluazio osoa egin dezan.



Beste aldetik beste **harreman** mota bat ezartzen da gure bezeroekin, **pertsonala**. Nahiz eta harreman automatizatu izan, gure webgunean atal bat dago bezeroak gurekin harremanetan jartzeko ez badaukate informazioa nahikoa gure webgunea atal hori **FAQ** (frequently a questions), bere galderak jarri dezakete eta gure konpainako pertsona bat azkar jarriko da kontaktuan, galdera horien erregistroa gordeko da, beste bezeroak galdera berdina badaukate ikusteko eta erosketa askoz azkarrago egiteko.



Gure produktuaren salmenta egitean, bermea izango dugu, guretzat bermea izatea oso garrantzitsua delako. Baina denda fisiko bat ez dugunez, hainbat hirietako (Espainiako hainbat hiri hadietan: Madrilan, Barcelonan, Valenzian, Bilbon, Salamancan, Malagan...) bizikletako dendekin elkartuko gara. Modu honetan, arazo bat izan ondoren, bizikleta azkar konpontzeko bizikletako hainbat denda desberdinetara eramatea posiblea izango da denda horiekin kontratu bat izango dugulako.



Horretaz aparte, gure bezeroen leialtasuna irabazteko eta beraien erosketak eskertzeko hainbat osagarri desberdin oparitzeko ditugu erosketak bakoitza egitean. Hala nola: kargagailu kable bat, soporte bat mugikorrerako kargatzen den bitartean, argi pare bat... Gauzak horiek oparitzeko erosketaren prezio minimo bat egongo da.

