

## BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Banaketa eta komunikazio-kanalei dagokienez, hauen bitartez lortzen dugu gure proiektua merkatu-segmentuetara iristea, gure balio-proposamena helarazteko. Gure enpresan bezeroak dira lehenengoak, eta, beraz, beraien esanetara egongo gara. Horretarako, hainbat kanal erabaki ditugu izango direla egokiak harreman horiek aurrera eramateko.



Alde batetik, gure bezeroak negozio-ereduan bete-betean integratuko ditugu, hau da, fidelizazio txartelen bidez, eskaintza eta zerbitzu berezietaz gozatu ahal izango dute: urte bukaerako otarraren zozketa, deskontuak eta puntu bilketa hurrengo erosketara merkeagoa izateko. Horrez gain, zerbitzu automatizatua webgunea martxan jarriko dugu, eta haren bitartez, bezeroek beren eskabideak egin ahal izan ditzateke, eta bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua. Erantzun guztiak gure supermerkatuetarako softwarea bera garatuko dugun ofizinetan emango dira, eta korreo elektronikoz iritsiko zaizkie.

Banaketa-kanalei dagokienez, gure hornitzaileek Euskal Herriko puntu ezberdinetatik bidaliko dizkigute beraien produktuak, kamioiez, furgonetaz zein trenez. Salmenta-kanalak, berriz, Euskadiko hiru hiriburuak izango dira: Bilbo, Donostia eta Gasteiz.