

## BEZEROEKIKO HARREMANAK

Atal honetan, gure enpresaren jomuga den merkatu segmentuarekiko izango ditugun harreman motak deskribatuko ditugu. Horretarako harreman mota, enpresa eta bezeroaren arteko harremana eta bezeroekiko harremanen motibazioak argituko ditugu.



- Lehenik eta behin, harreman motari dagokionez, konbinazio bat egitea erabaki dugu. Izan ere, bezeroak aplikazioaren bitartez zeritzu automatizatuan arituko dira; baina, arazorik egonez gero, bezeroen zalantzak argitzeko edo arazoak konpontzeko aurrez-aurreko harremana edo bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatuan aritzea posible izango litzateke.
- Bigarrenik, enpresa eta merkatu segmentuaren arteko harreman motari erreparatuz, bezeroak autozerbitzuan arituko dira. Beraz, enpresak ez du bezeroekin harreman zuzenik izango eta beharrezkoak diren bitarteko guztiak jarriko ditu bezeroen esku, haiek aplikazioa erabili ahal izateko.
- Hirugarren eta azkenik, bezeroekiko harremanen motibazioen aritik jarraituz, gaur egun, gure enpresak bi motibazio izango lituzke; alde batetik, bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea eta, bestetik, enpresak dauzkan bezeroei eustea. Horretarako ondorengoetan arituko gara:
  - Erabiltzaile berriak lortzeko, komunikazioan inbertituko dugu, aplikazioa eta haren erabilerak ezagutarazteko. Gainera, irakasle nahiz ikasgaien oinarria zabalduko dugu, erabiltzaile posibleen kantitate handiagora heltzeko.
  - Bezeroei eusteko, aplikazio azkarra eta erabiltzeko erraza sortuko dugu, erabiltzaileak behar duena ahalik eta denbora laburrenean lortu ahal izateko. Era berean, irakasleen oinarri zabala izango dugu, planteatuko zaizkigun eskaera guztiei erantzun ahal izateko.