

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Nola lortu? erakarri

Bezeroarekiko harremanetako puntu garrantzitsuenetako bat da komunikazio arina izatea, eta, ahalik eta gehien, etengabeko komunikazioa, lehen kontaktuaren ondoren. Aldizkako ekintzak ezar ditzakezu, hala nola mezu pertsonalizatuak bidaltzea, sare sozialetako argitalpenak argitaratzea, telefono zenbakia edukitzea haiekin komunikatzeko, etab.

Nola bihurtu bezero leialak?

-----> **Bezero leialak**

Edozein enpresaren helburuetako bat bezero leialak lortzea da, bezero leialak seguruak direnez eta onura handiak ematen dutelako. Hau da, bezero leialak dira enpresarekin epe luzerako harremana ezarri duten bezeroak, enpresaren balioekiko erabateko identifikazioari esker.

-----> **Nola lortu bezero leialak**

- **Enpresaren balioak definitzea: Bezero leialak lortzen laguntzen duen lehen elementua enpresa-balio zehatz eta konstanteak izatea da.**
- **Bezeroari nahi duena eskaintzea**
- **Barkamena eskatzea akatsen bat izanez gero**
- **Puntuala izatea zerbitzuarekin**
- **Bezeroari entzutea: Oso garrantzitsua da bezeroari bere beharretarako irtenbide bat eskaintzea, hala nola entzutea, hori baita une bakoitzean zer nahi duen eta zer behar duen jakiteko modurik egokiena.**

Salmentak bultzatzeko "sugestiorik"?

- **Ezin du dena norberak egin behar:** hobe da norberak egiten dakien zati espezifikoa zentratzea, adierazle hori ahalik eta gehien garatzea, eta, gainerakoan, laguntza bilatzea, garrantzitsua da eskuordetzea.
- **Zure taldea da zure ondasunik preziatuena:** errealitate bat da; lantaldearekin, garapenarekin eta abarrekin denbora gehiago emango duzu, eta, gainera, une zailak aurrera ateratzeko denbora gehiago behar duzu. Lagunez ez gain, gaitasunez ere inguratzen jakin behar da.
- **Osagai soziala:** zure enpresa-ideia ezagutarazteko funtsezko pieza da. Gainera, ideiak sortzeaz gain, zure ideia hobetuko duen edo finantzatu ahal izango duen jendea aurkitzen ere lagun diezazuke.

- **Bereizi zure lan-bizitza eta zure bizitza pertsonala:** oso garrantzitsua da zure gainerako harremanetan eraginik izan ez dezan. Zure enpresa etxean baduzu, oso erosoak izan daitezke, baina baliteke askotan eman beharko zeniokeena baino denbora gehiago ematea, zure bizitzako beste esparru batzuk alde batera utzita.
- **Ikas ezazu zure gastuak kontrolatzen:** funtsezkoa krisi-garaian; kontrolik eta neurririk gabeko gastuak direla eta, baliteke une bat iristea, diru hori behar baduzu eta likidezia nahikorik ez baduzu. Askotan, hobe da kontrol doitua izatea eta, horrela, zure enpresarentzako premia-uneetan inbertitu ahal izatea.

- **Harremanak desberdinak egotekotan nola gauzatu?**

Jarri praktikan entzute aktiboa: entzute aktiboa praktikan jartzen baduzu, bezeroa esaten ari dena benetan ulertu ahal izango duzu, eta zure arreta mezua eta gorputz-hizkuntza interpretatzean jarriko duzu. Gero erakutsi ahal izango diozu benetan ulertzen dituzula bere pentsamenduak eta sentimenduak.

Aztertu arazoa: Disekzio-prozesua arazo handi bati ekitean eta sekzio txiki eta maneiagarrietan zatikatzean datza. Horiek errazago menderatzen dira, eta eragozpen horretan lanean hasteko prestatzen gaituzte.

Gogoratu haserretzea naturala dela: emozio hori gizakien funtsezko zati bat da. Hitz gutxitan, haserrea da gure negoziatzeko modua.

Lasai egon eta segi aurrera:

- Lasai egon, tonu profesionala erabili eta jarrera asertiboa izan.
- Bezeroa gaizki tratatzea edo arazoaren erantzule bihurtzea saihesten du.
- Ez esan edo idatzi zure kontra erabil daitezkeen ezer.
- Gatazkak pertsonalki edo telefonoz konpontzen ditu beti. Posta elektronikoa ez da beti tresna eraginkorra desadostasunak konpontzeko.