



BEZERO KANALAK

Bezere kanalak, enpresa batek kontsumitzaileekin komunikatzeko eskaintzen dituen harreman-puntuak dira. Bide horiek publikoki erabil daitezke kexak egiteko, eskaerak eta euskarri-zerbitzuak irekitzeko, iradokizunak egiteko, zalantzak argitzeko eta erosketak egiteko.

DEIAK



Testu bidezko komunikazioak ondo funtziona dezake hainbat egoeratan, baina zuzenean deitzeak abantaila hauek ditu:

- Informazioa argiago eta zehatzago ematea.
- Bezereen arazoak azkar konpontzea.
- Berehalako erreakzioaren berri izatea.

Bidezko elkarrizketa batean zehatzago ikus dezakegu bezerearen gogobetetasuna gure enpresarekin komunikatzen den bitartean.

SMS

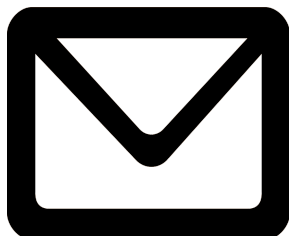


Hauek dira bidaltzeko aukera batzuk:

- Bezerearen ekintzak behar duen xehetasunen bati buruzko orogarriak.
- Eskaera edo zerbitzu baten egoerari buruzko eguneratzeak.
- Deskontu-kupoia online erosketetarako.
- Enpresak gertu izandako gertakariei buruzko oharra.

Kanal honen abantaila nagusia da mezuak zuzenean iristen direla pertsonen mugikorrera, eta berehala jakinarazten diela.

EMAIL



Emaila hainbat abantaila ditu:

- Posta elektronikoaren orokortasuna.
 - Kontuan hartuta biztanleen % 77k emaila duela.
- Ez da beharrezkoa RRSS kontu bat irekitzea.
 - Bezerea da erakundearekin komunikatzen den kanala aukeratzen duena.
- Kanal azkarra da.
 - Denbora aurreztuko da eta mezua azkar iritsiko da.

BEREHALAKO MEZULARITZAKO APLIKAZIOAK



- Telegram, WhatsApp eta Facebook Messenger txataren antzeko interakzio-esperientzia eskaintzen dute.
- Alde handia da bezeroak erraztasuna duela enpresarekin zuzenean komunikatzeko aplikazio batetik.



- Bere kontaktuekin hitz egiteko erabiltzen dute.
- Ez dute toki espezifiko batean sartu beharrik operadore batekin txat bat hasteko.



ZUZENeko KOMUNIKAZIOA

- Kontaktu fisikoa dago.
- Hitzik gabeko informaziorako sarbidea.
- Arreta gehiago jartzen dugu.
- Gatazkak edo gaizki ulertuak saihesten dira.
- Komunikatzeko trebetasuna handitzen da.

