



## 6. BEZEROEKIKO HARREMANAK:

Gure helburua bezeroekin harreman ona izatea da, hau da, esperientzia bikaina eskaintzea gure enpresarekiko harreman-puntu guztietan. Bezeroarekiko portaerari dagokionez, bizkortasuna, zehaztasuna eta adeitasuna erabiliko ditugu.

### Nola lortuko ditugu bezeroak?

-Hasteko, gure bezeroak erakartzeko, publizitatean inbertituko dugu. Publizitatea komunikabide digitalen bidez egingo dugu, hala nola Google ads edo baita telebisten iragarkien bidez ere.

-Orobat, gure asmoa gure sektorearen barruan erreferente bihurtzea denez, izan gaitezkeela erakutsiko diegu gure bezeroei. Hori lortzeko, edukien marketina erabiliko dugu, testu erabilgarri eta interesgarrien bidez. Horretarako, blog bat erabiliko dugu; konstanteak izango gara eta egutegi bat ezarriko dugu gure argitalpenetarako.

-Halaber, gure kabuz bezeroak erakartzeaz gain, beste pertsona batzuen laguntza beharko dugu eraginkorragoa izan dadin. Afiliazio-marketinaren bidez egingo dugu. Zerbitzuak gurekin osatu eta etekinak banatu ditzaketen enpresak bilatuko ditugu.

-Gainera, balorazio positiboak lortzen ere saiatuko gara: gure bezeroek Google My Businessen profil bat sor dezaten saiatuko gara, tokiko gure irudia hobetzeko.

### Nola mantenduko ditugu?

-Trebetasun sorta zabala izango dugu, eta askotariko zerbitzuak (komunikabideak, transporteak, salmenta motak, ordainketa epeak...) eskainiko ditugu, gure bezeroak beti produktu soilarekin gustura egon daitezen.

-Beti bilatuko dugu eskura duguna baino zerbait gehiago emateko modua. Gure bezeroei, adibidez, beren interesekoa izan daitekeen artikuluren bati buruzko informazioa bidaliko diegu, nahiz eta hori gehiago erlazionatu bezeroaren interes pertsonalarekin gure negozioarekin baino.

### Nola izango da gure harremana haiekin?

Gure harremana bezeroekin pertsonala edo aurrez aurrekoa izango da, baita automatizatua ere, hau da, web aplikazioak erabiliz. Harreman pertsonala da guk joaten garelako fisikoki bezeroarengana plakak instalatzeko, eta gainera arazoak badituzte haiekin pertsonalki batuko gara, arazoak konpondu ahal izateko. Bestalde, harreman automatizatua ere erabiliko dugu, gure blog-an gure produktuari buruzko informazioa edukiko dutelako eta erosi ahal izango dutelako.