

BEZEROAEKIKO HARREMANAK

Bezeroarekiko harremana funtsezkoa da enpresentzat, bereziki gaur egun, kontsumitzaileak geroz eta zorrotzagoak direlako, duten informazio masibotasunarengatik besteak beste.

Bezeroarekin harreman ona edukitzeak, gure zerbitzua erabiltzen duten pertsonen hurbiltzea ahalbidetzen gaitu, nahiz eta harreman hori batez ere automatizatua izan. Horregatik oso garrantzitsua iruditzen zaigu gure aplikazioa kontsumitzen dutenekin harreman ona edukitzea.

Antzina, gauza asko eskuz egiten ziren, eta horrek eztabaida asko sortzen zituen enpresaren eta bezeroaren artean. Gaur egun hori ez da arazo bat, izan ere, teknologia berriek aurrerapen asko izan dituzte, eta edonork eduki dezake Interneten nabigatzeko aukera, horrela, enpresek erabiltzaileentzako modu hurbilagoan eta pertsonalizatuagoan erantzuteko aukera izanez. Horrek, bezeroei esperientzia hobekiago ahalbidetzen dizkio, eta, beraz, zerbitzuaren salmenta eta emaitzak gehiagotzen du. Hori dela eta, gure harreman guztiak printzipioz Internet bidez gauzatzeko aukera emango diegu bezeroei, gure webgunearen bitartez edota Appstoren edo Playstoren izarren bidezko balorazioa eta iruzkinak eginez. Balorazio negatibo bat egotekotan, erabiltzailearekin kontaktuan jarriko ginateke arazoa konpontzeko asmoarekin.

Esan beharra dago gure aplikazioa erabilera sinple bat gauzatzeko prestatua dagoela, hau da, konplikazio gehiegirik gabekoa eta erabat ulertteraza. Horregatik, iruditzen zaigu gehienetan arazorik ez dela suertatuko erabiltzaileen artean eta ondorioz gurekin izango duten harremana nahiko azalekoa izan daitekeela, harreman sinplea, alegia. Halaber, harreman hori hasiera batean erabat automatizatua izango da, ez baitugu aurrez aurre egoteko beharrik sumatzen.

Nahiz eta azaleko harreman bat mantenduko dugun erabiltzaileekin, aplikazio seguru baten aurrean daudela jakin dezaten zenbait balorazio egin ahal izango dituzte aplikazioa deskargatu duten toki beretik, hau da, App Store edota Playstoretik. Modu berean, geure webgunearen bitartez beteko dituzten inkestak eta argitaratuko dituzten zalantzak berehala erantzungo ditugu, oso efikazak garela ikus dezaten, harreman automatizatua izan arren arazorik gertatuz gero berehala erantzungo dugula edota konponbide bat bilatuko dugula argi eta garbi izan dezaten. Gure konpromisoa Trynowrekiko eta haien erabiltzaileekiko, beraz, erabatekoa dela argi dago.



Azkenik, esan beharra dago komunikatzeko hizkuntzak anitzak izan daitezkeela geure aplikazioaren inguruan hitz egiteko edota iradokizunak gehitzeko orduan. Euskaraz, gaztelaniaz edota ingelesez primeran moldatzen gara, beraz erabiltzaile orok aukeratuko du zer hizkuntzatan nahiagoko duen harremanetan jartzea.

