

# BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Bezeroekin harremanak sortzeko eta sustatzeko hainbat atal zaindu beharko ditugu, alde batetik, produktuari buruzko zalantzarik izanez gero, gure webgunean sartu ahal izango dira, bertan laguntza pertsonala eskainiko dugu eta produktuak dituen funtzioak azalduko dira. Bestetik, gure webgunea uneoro eguneratuko dugu ahalik eta zerbitzu hobereana eskaintzeko. Eguneratze hauek egiteko, gure enpresaren jardueretako bat izango da hau planifikatzea bezeroentzat erakargarri mantentzeko eta bezero berriak lortzeko. Horretaz gain, arazoen aurrean hauek konpontzeko eta hauei aurre egiteko gai garelara erakutsiko diegu bezeroei, baliabide eta alternatiba desberdinak adieraziz. Azkenik, eta garrantzitsuena izan daitekeen aspektua produktu honen emaitzak ikustea izango da, honako honen erabilgarritasuna egiaztatuz eta produktuak finkatuta dituen helburuak lortzen direla ikusiz.

Bezeroekin hainbat harreman mota izango ditugu, zerbitzu automatizatuak, laguntza pertsonalekoak eta autozerbitzua:

**Laguntza pertsonalekoak:** Hau da, bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua. Bakoitzak dituen arazoak edo zalantzak argitzeko eta konpontzeko gai izango gara zuekin mugikorraren edo ordenagailuaren bidez komunikatuz.

**Zerbitzu automatizatuak:** Zerbitzu honekin, gure aplikazioa edo zerbitzua sortzeko eta ahalik eta hoberen funtzionatzeko beharrezkoak diren teknologiak erabili ditugu, komunitateak eta ko-sorkuntza esaterako.

**Autozerbitzua:** Gure zerbitzua teknologiari esker sortua denez, bezeroek beren eskabideak egin ahal izango dituzte, denda fisiko batera joan behar izan gabe. Honela, gure zerbitzua erabiltzean bezeroarentzat erosotasuna sortuko dugu.

**Komunitateak:** Gure kasuan, Instagramean kontu bat sortuko dugu. Bertan, bezeroak gure produktua erabiltzen ikasteko gai izango dira eta era berean, modu irekian erantzun ezin diren zalantzak eta arazoak konponduko ditugu.

Gure produktua aurrera eraman ahal izateko larrialdietan eta teknologia adimenduan espezializatua den pertsona batzuekin eta eskumuturreko adimenduak diseinatzen eta sortzen dakien norbaitekin kontaktatuko genuke proiektua ahalik eta hoberen ateratzeko.

