

STARTINNOVA 6

6. BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroengan fideltasuna lortu aurretik eta behin eta berriz erosi aurretik, oso garrantzitsua da bezeroak lehen aldiz gure produktuak erostera animatzea eta hortik aurrera guran konfiantza izatea. Gure produktua probatzeko eta lehen aldiz erosteko, hainbat jarduera egingo ditugu.

Lehen ekintza bezala, bezeroak gure enpresara erakarri ahal izateko, pentsatu dugu lehen erosketa egiterakoan deskontuak egitea erabilgarria izango litzatekeela, hau da, bezero bakoitzak lehen erosketa egiteagatik 25 euroko deskontua eskuratzeko aukera du, betiere erosketa hori 50 eurotik gorakoa bada.

Horrela, asko izango dira gure produktua probatzeari ekingo dioten bezeroak, eskaintza errentagarria baino gehiago delako.

Modu honetan, pertsona askok behintzat gure produktua probatzea lortzen dugu. Horrela, gure produktua ezagutzuz gero, haien esku egongo da jostailuak erostea edo ez.

Horretaz gain, gure sare sozialei erabilera garrantzitsua emango diegu, bezeroek gure produktuak lehen aldiz erosi ahal izan ditzaten. Zehazki, instagram sare soziala erabiliko dugu doako zozketak sortzeko, gure jostailuak probatu nahi dituzten guztiek parte har dezaten. Zozketan parte hartzeko, gure instagram-kontuan jarraitu beharko gaituzte eta argitalpena beren kontuen bidez partekatu beharko dute. Horrela, guk irabazten dugu, enpresak, ezagutzera ematen dugun zentzuan, bezero gehiago lor baititzakegu, baina bezeroentzat ere mesedegarria da, gure produktuen lote bat doan irabaz baitezakete. Horrela, bezero berriak modu eraginkorrean lor ditzakegu, nahiz eta bat-batean ez ditugun asko irabaziko.

Lehen urratsa eman eta bezeroei gure produktua probatzeko aukera eman diegunean, ezinbestekoa da beharrezko fideltasuna lortzea, eboluzionatzen jarraitu ahal izateko eta gure salmentak handitzen jarraitzeko. Aurreko urratsa bezain garrantzitsua da orain azalduko dugun hau. Bezeroek gure enpresako produktuak erosten jarrai dezaten, bezeroa erosten jarraitzea eta guran konfiantza izatera anima dezaketen neurri batzuk erabiliko ditugu.

Guk gure bezeroekin erlazio estu bat izan nahi dugu, horregatik gure sare sozialen bidez bezeroentzatz inkestak argitaratuko ditugu, hemen bezeroek boto bat izango dute gure produktuetaz iritzia emateko. Era honetan ikus dezakegu bezeroek zer nahi duten, esate baterako sare sozialen bidez guk aukera batzuk emango diegu eta hauek bere nahiak asetzen duten aukerak erabakiko dute. Horrela lortuko dugu gure bezeroek hurbil jarraitzea gure sare sozialak, eta azkenean hauen iritzia ezagutuko dugu, eta bezeroen informazioa hain erraz izatean, aukeratu dezakegu hobeto, eta txarrak diren aukerak abolitu.

Honetaz gain gure web orrialdeak subskripzioak ahalbidetuko ditugu, hauek subskripzio bat ematean zenbait abantail izango dituzte, hasteko amazonen oinarrituko gara abantail bat

jartzeko, hau da subskripzioa erosteagatik pertsona hauek banaketa prioritario bat izango dute gure produktuetan, hau da, banaketa izango da doakoa eta epe labur batean.

Beste aldetik, subskripzioa erosteagatik lortuko dute beherapen eskusiboak izatea gure produktuetan, hau da gure produktuak erosiko dituzte beste bezeroak baino merkeagoak.

Beharpen horiekin ezustekoak izatea lortu nahi dugu, eta edozein egunetan eskaintza bat egin ahal izatea, jendeak aukera hori aprobetxa dezan, bakarria izango baita. Modu hori oso eraginkorra da bezeroak erakartzeko eta zure enpresarengan eta zure produktuengan konfiantza izaten jarraitzeko.

Gero, lehen aipatu ditugu inkestak egingo ditugula gure sare sozialen bidez, baina batzuetan inkesta hauek bakarrik egingo dira gure subskriptoreentzat, horrela botoa izan nahi dituzten pertsonak behartuta ikusiko dira gure subskripzioak erosteko.

Subskripzioarekin, erosketa bat egiterakoan puntu kantitate konkretu bat lortuko ahal izango du bezeroak, supermerkatu gehienak bezala. Adibidez, 40 €-ko erosketa bat egitean, 400 puntu lortuko ahal izango du bezeroak, 50 €-rekin 500 puntu... etab. Beraz, puntu kantitate batera heltzean, edozein produktua aukeratu ahal duzu eta produktuaren prezioaren arabera, puntuetara bihurtuko da eta hauekin erosi ahal izango du.

Subskripzio honekin, bezeroekin zuzenean konektatu nahi dugu. Subskripzio metodoarekin, bezeroa produktuarekin lotzea lortu dezakegu, eta horrela fideltasun gehiago lortu.

Bezeroek gure web orrialdean subskripzioa eman ostean, hauek gure web gunean erosiko dute hurrengo jostailu guztiak, bere subskripzioa aprobetxatzen.

Abantaila horiek guztiak bezeroaren fideltasuna lortzeko nahikoak ez badira ere, gure web orrian harpidetzen den pertsona orok doan bidaliko du munduko edozein lekutara, hau da, bidalketa-gastuak erabat kenduko ditugu. Familiaren batek zalantzan jartzen badu une jakin batean gure jostailuak erostea edo beranduago itxarotea bi eskaera biltzeko eta bi aldiz ez ordaintzeko bidalketa-gastuak, hau da, sinatzen duen jendea konbentzitzeko modu oso ona. Horrela, ez digute guri itxaroten uzten, eta bezeroek ez dute itxaron behar edo galdetu behar dute ea orain erosi ala ez, ordaintzen duten prezioa berdina izango litzatekeelako bi kasuetan.

Prezioa eta bidalketa-gastuak ez ezik, entrega-zerbitzu azkarragoa ere izango dugu harpidetutako pertsona horientzat. Horrela, guran konfiantza duen eta bere dirua gure alde egiten duen jendeari lehentasuna eman nahi diogu. Elkarrekiko harremana da.

Bezeroak mantentzeko, 0,50 €-ko bonoak ere izango ditugu, bono hauek bezeroek, etxean ikusten dituztenean, gure denda oroitzen lagunduko diete, nola funtzionatuko dute bono hauek? Bonoak erosketa bakoitzaren ondoren emango dira eta erosketaketan 10€ gastatzean bono bat emango da, hau da, 100 euro gastatzen badituzu 0,50 €-ko 10 bonu izango dituzu, hau da, 5 €. Bono horiek pila daitezke, ez dago zertan hurrengo erosketan gastatu behar, bizpahiru erosketa itxaron ditzakezu eta gero bonuak batera ekarri ahal dira deskontu handiagoa izateko, gainera, bonu horiek ez dira iraungiko.

Alde bateko diseinuari dagokionez, gure telefono-zenbakia eta gure web-orriko esteka kolore deigarri lagunduta egongo dira, hala nola kolore gorria eta, beste aldean, haur batzuen diseinu polita, gure jostailuekin jolasten agertuko dira.

Azkenik, uste dugu oso garrantzitsua dela jakitea zergatik bezeroek konfidantza dute zure enpresan eta zergatik gure web orriaren bidez gure produktuak eskatu dituen bezero batek edo haren subskripzioa kentzea erabakitzen duena konfidantza hori galdu du momentu konkretu batean. Horretarako, subskripzioa bertan behera utzi duten edo erosteari utzi dioten bezeroekin harremanetan jartzen saiatu nahi dugu, galderak egiten edo beste inkesta baten bitartez, enpresaren barne-arazo bat den edo gurekin zerikusia duen arrazoiren bat ez dagoen jakiteko. Horrela, lan egiteko orduan egiten ari garen akatsak zuzendu ditzakegu, eta gure bezero leial eta ez hain fidelak denbora gehiagoz mantentzea lor dezakegu.