

## 6. HARREMANAK

Gure enpresan, bezeroekin ahalik eta harreman onena mantentzen saiatuko gara, eta horretarako bezeroekiko harremanen arloan teknika espezializatu batzuk erabiliko ditugu.

Dakigunez, bi harreman mota zehaztu ahal ditugu, harreman pertsonala eta harreman automatizatua. Harreman pertsonalaren aldera, harreman automatizatua web orrialde edo erantzugailu baten bitartez egin ahal daiteke. Gure enpresaren kasuan, harreman pertsonala ia guztiz ezinezkoa da, ez baitugu izango denda fisikorik bezeroen eskura. Harreman pertsonal posible bakarra deien bidez izango litzateke. Gure enpresak laguntzarako prest egongo den telefono zenbaki bat jarriko du bezeroen erabilerarako. Hala ere, telefono-zenbaki hau ez da egongo 24 orduak erabilgarri, deitzean erantzun bat jasotzeko, gure lan ordutegian izan beharko da.

Bezero segmentuei dagokionez, nerabeak alde batetik eta gazte/helduak bestetik izango dira. Horrela, gure erabiltzaile gazteenak, haien teknologia abilezia dela eta, harreman automatizatu bat nahiago izango dute; eta nagusienek, bestalde, harreman pertsonalago bat izan nahiko dute, baina, lehen esan bezala, hau deien bidez egongo da soilik eskuragarri.



Ekonomiari dagokionez, harreman hauek ezartzeak kostu ekonomiko bat suposatuko du gure enpresan. Hasiera batean eragin hau negatiboa izango da, gure eskaintzak direla eta prezio erreala baino merkeago salduko duelako gure enpresak; baina denborarekin harreman horrekin jarraituz galerak alde batera utziko ditugu.

Gure **ekonomia positiboa (irabaziak)** izateko, gure salmentak handitu beharko ditugu, eta horretarako hainbat salmenta teknika erabiliko ditugu. Jendeak gure aplikazioa zer den eta zein onurak dituen ikus dezan, gure aplikazioa telebista kateetan eta baita erabilienak diren sare sozialetan ere, hala nola Instagram edo YouTube, sustatuko duten iragarkiak sortuko ditugu.



Gure bezeroek gure aplikazioa instalatu eta erabiltzen hasten direnean, oso garrantzitsua izango da denbora batez **erabiltzen jarraitzeko** modua aurkitzea. Horretarako, sustapen eta eskaintza batzuk eskainiko dizkiegu, gure aplikazioa erabiltzen eroso senti daitezten.