

6-BEZEROAREKIKO HARREMANA

Gure bezeroekiko harremanak ezinbestekoak izango dira gure **bezero kopurua erakarri, zaindu eta mantentzeko**. Horretarako, bezero-segmentuen ezaugarriak ezagutu behar ditugu eta gure **balio proposamenarekin** nola erakarri.

Gure enpresak izango dituen harremanak **laguntza pertsonala, dedikatutako laguntza pertsonala, autozerbitzua eta komunitatea**.

HARREMAN MOTAK

LAGUNTZA PERTSONALA / DEDIKATUTAKO LAGUNTZA PERTSONALA

Laguntza pertsonala

Normalean harreman pertsonala izango dugu bezeroekin.

Hornitzaileak gure dendara etorriko dira haien produktuak ematera, eta guk haiekin harreman pertsonala izango dugu.



Bestetik, erosten dituzten bezeroekin harreman pertsonala izango dugu, bai pertsonalki dendara etortzen direnean, bai telefonoz.

Gainera, web orrialdetik eta sare sozialetatik harremana pertsonala izango da Iker egongo delako horien atzean, ez dugu edukiko automatikoki erantzuten duen robotik.



AUTOZERBITZUA ETA KOMUNITATEAK

Autozerbitzua

Esan bezala, bezeroekin, harremana pertsonala izango da. Hala ere, bezeroaren ongizatean pentsatzen dugunez, autozerbitzuzko makina bat jarriko dugu, bonoak emateko. Modu horretan, bezeroak ez dute hainbeste itxaron beharko eta denbora aurreztuko dute.



Dedikatutako laguntza pertsonala

Momentuz, hasieran, ez dugu horrelako zerbitzurik emango. Hala ere, denboraren poderioz bezero potentzial edo oso garrantzitsu bat edukiz gero, horrelako harremana edukiko dugu berarekin. Normalean, bezero potentzialei etengabeko harremana eman behar zaie.



Komunitateak

Momentuz ez dugu hitzaldi edo ekitaldirik antolatuko; baina zazpikaleetako merkatarik elkartean gaudenez, bertan dauden enpresekin ekintzak egin genitzake, gure enpresaren helburuak jarraitzen dituen enpresa batekin. Modu horretan, bezeroei buruz gehiago jakingo genuke eta bezero gehiago lor genitzake.

