

## BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Kanalen atalean aipatu bezala, gure zerbitzuaren bidez, bezeroekin izango ditugun harremanak, webgune, telefono zenbaki, email eta sare sozialetako txaten bidez bermatuko ditugu. Webgune horren bidez bezeroek gure berriak izango dituzte, edozein momentutan gurekin kontaktatzeko aukera izango dute. Horiek izango dira gure sistemaren informazio iturri guztia adierazten duen kanala. Bertan gurekin kontaktatu ahal izateko telefono zenbaki zein email eta sare sozialak izango dituzte, edozein arazo izanez gero bertatik gurekin kontaktu zuzena izateko. Baina webgunean ere atal batean gurekin hitz egiteko aukera izango dute, txat bat izango zen bezala, baina sistema honek erantzuna denbora batera emango du erantzuna.

Aurreko harreman bide guztiak laguntza pertsonalekoak dira, izan ere, bezeroaren eta enpresaren arteko kontaktua zuzeneko eta pertsonala da. Bestalde, adibidez premiazko arazoen konponketen bezalako eskakizunentzat komunikazio automatizatu bat eskainiko dugu. Horrela, erantzun azkar baina sinpleagoa eskaini ahalko dugu erantzun berantiar baina zehatz baten orde. Sistema honetan premiazkoak diren arazo mota desberdinak sailkatu eta bezeroari arazo hauek salatzeko sistema sinple bat erantzun automatikoekin eskainiko dugu.

Webgunean, bezeroek gure sistemaren inguruko iritzia txertatzeko toki bat edukiko dute. Bertan egunean egin duten erabileraren inguruko iritzi librea txertatzeko aukera izango da. Horrekin batera, bakoitzaren iritzia edozeinek ikusi ahal izango du, eta guk ere hori ikusi eta erantzuteko aukera izango dugu, bezeroekiko harremana egokia izateko, eta guk eskaintzen dugun produktua bezeroari nolako sentsazioak eskaini dizkion kontuan izateko.

Webguneaz gain, sare sozialen bidez, gure sistemaren promozioa egingo dugu, nolako funtzioak eskaintzen ditugun adierazten. Honen bidez, gure sare sozialetako kontuetatik, gure inguruko informazioa eskaini ahal izango diegu ere.

Azkenik, bezeroak gure zerbitzura integratzeko eta guk eskaintzen dugun zerbitzuaren esperientzia hobetzeko aukerako harpidetza bat eskainiko dugu

webgune barruan. Horrela, bezeroak 4,99€ ordaindu ahalko ditu hilabetero abantaila desberdinen truke. Alde batetik, bidaia guztietan %15eko beherapena jasoko dute. Bestalde, normalean gutxienez 3 egun aurretik eskatu behar badu bezero batek ibilgailua, harpidetza honen bidez egun kopuru hori egun batera jaisten da.