

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Bezeroarekiko harremanak zehazten dute, nola erakarri bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi arazi bezero horiek. Funtsezkoa da argi eta garbi definitzea enpresak bezeroekin nolako harremana ezartzea nahi dugun. Harreman mota hori izan daiteke pertsonala eta aurrez aurrekoa edo automatizatua, web-aplikazioak edo erantzungailu automatikoak erabiliz. Bezeroekiko harreman mota askotarikoak daude.



MANDEKOREN KASUAN:

Guretzat oso garrantzitsua da gure bezeroekin dugun harremana; eta hori mantentzeko ahalegina. Azken finean, gure bezeroei esker existitzen baita produktu hori eta haiek egiten dute errentagarri enpresa hau, enpresaburu eta pertsona gisa hazten gaituzte.

Gure bezeroak ezagutzeak, beraiekin enpatizatzeak, haien beharrei aurre hartzeak eta gure produktua behar bezain azkar berritzeko gaitasuna izateak, eragingo duela uste dugu. Horregatik, haiekin etengabe harremanetan egon ezean ez ginateke gai izango beraiei gure onena eskaintzeko.

Gure kasuan, konbinazio bat egitea erabaki dugu. Alde batetik harreman automatizatua sare sozialen bidez, esaterako instagram-etik, telefono zenbaki batera deituz gurekin kontaktuan jartzeko aukera izango zuten. Edo baita ere denda fisikoan, partekatzen dugun lokalean dagoen enpresako langileak informazio guztia izango baitu. Horrela, posible izango zuten gurekin kontaktuan jartzea eta nahi dituzten galderak egitea, eta honi esker bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua izateko aukera eskaintzea.

Esan bezala, denda fisikoan ez gara gure taldeko kide bat egongo, baina dendan egongo diren langileak zalantzak garbitzeko prest egongo dira, guztiz informatuta egongo baitira.