

HARREMANAK

Gure enpresa handitu ahal izateko, gure bezeroekin erlazio estu bat eduki behar dugu, etorkizun batean bezeroak ez galtzeko. Horretarako, haiekin edukiko dugun erlazioa eta nola eskainiko dugun adieraziko dugu.

Bezeroekin erlazio mota ezberdinak izango ditugu, lehenengoa beti aurrez aurrekoa izateko asmoa dugu. Hau da, gu joango gara ikastetxeetara gure produktua aurkezteko gure bezeroei, eta horrela momentuan sortutako galderak erantzuteko prest egongo ginateke, beraz gure bezeroekin edukiko dugun harremana pertsonalizatua izango da, bezero bakoitzarekin harreman ezberdinak izango ditugu gure produktua aurkeztzen.



Bigarren erlazioa internet bidez izango da, gure bezeroak gure makina gure webgunetik erosi behar du, eta hor gure produktuaren salmentari buruz hitz egingo dugu gure bezeroekin. Batez ere produktua bakarrik saltzeko izango da webgunean edukiko dugun harremana, baina bezeroek azken momentuan edukiko dituzten kezka argitzeko ere balioko du, gurekin hitz egiteko aukera izango dutelako. Beraz bezeroekin edukiko dugun bigarren harremana printzipioz automatizatua izango da, hau da, bakarrik salmenta adosteko izango litzateke, baina bezeroak kezka bat badu kezka hori argitzeko prest egongo gara.

Azkenik gure produktua saldu ondoren gure bezeroekin edukiko dugun harremana berriro ere pertsonalizatua izango da. Lehenengo hiru hilabetetan makinaren mantenua doain egingo genuke, makinak dituen arazoak konpontzeko, baina lehenengo hiru hilabeteen ondoren makinaren mantenua edukitzeko zerbait ordaindu beharko da, beraz gure bezero batzuekin erlazioa galduko dugu, guztiok ez direlako egongo prest hilabetero kuota bat ordaintzeko mantenuagatik. Baina hiru hilabete pasa eta gero arazoren bat gertatzen bada gurekin harremanetan jarri ahalko dira guk makina konpontzeko, harreman hau email bidez egingo da, guri idatziz eta bertan arazoa azalduz.

Modu zehatzago batean esanda, gure bezeroak produktua erosteko moduak bi izango dira, lehen aipatu ditugun bezala. Interneten bidez, gure webgunean sartuz gero produktua aukeratu eta inongo traturik gabe, makina erosita edukiko duzu, horrek, erosteko modu azkar eta praktikoa ahalbidetuko du. Gainera, aurrez aurre edukiko dugun tratua pertsonalizatua izango da, hau da, beraien zalantzak argitzeko aukera edukiko dute. Hori gutxi balitz, makinak akats bat badu mantenu bat egingo genuke, tarifa bat ordainduz, hilabetero kuota bat ordaindu beharko litzateke, hiru lehenengo hilabeteak doain izanda.

Azkenik, gure enpresa hobetzeko gure bezeroei inkesta bat betetzeko bidaliko diegu. Ondorioz, beraien zalantzak eta arazoak ikusiko ditugu, gure enpresa hobetzen jarraitzeko.