

## Bezeroekin harremana

Gure bezeroen leialtasuna lortzeko, hainbat ekintza aurrera eramango ditugu:

- Sare sozialak erabiliko ditugu gure zerbitzua bultzatzeko. Enpresaren profila erakargarria izango da. Honekin, bezeroek informazio gehiago lortuko dute, hala nola, egun horretan eskaintzen ditugun platerrak, produktuen prezioa... Bezeroek galdera bat edukiz gero, gurekin komunikatzeko erreztasuna edukiko dute; izan ere, adin guztientzako sare sozialak erabiliko ditugu. Sare-sozial hauek Instagram, Tik Tok, Twitter dira. Horiek erabiltzea erabaki dugu guztiei zuzenduta baitaude. Hasteko, Instagram-en gure egungo menuaren edo produktuen argazkiak igoko ditugu, bezeroei janaria aukerak erakusteko eta aldeztatik erabaki dezaten zer erosiko duten. Horrez gain, aplikazio honekin beste hainbat ekintza aurrera eramango ditugu; hala nola, inkestak egin gure jarraitzaileek parte har dezaten eta eskaintza kutxa publikatu jarraitzaileek haien kezkak edo eskaintzak adierazteko gai izateko. Horrez gain, Tik Tok-en gure eguneroko errutina bideoak igoko ditugu. Eguneroko errutinak oso biralak bihurtu dira gaur egun eta interesgarria iruditzen zaigu bezeroak hobeto informatuta egoteko aukera eskaintzea. Are gehiago, Twitter-ren gure enpresaren informazioa eta berriak igoko ditugu. Inkestak egingo ditugu jendea haien ikuspuntuak partekatzeko eta zertan hobetu dezakegu esateko. Azkenik, Facebook-en gure egunerokoa erakutsiko dugu eta berriak azalduko ditugu; adibidez, egun horretan zer dagoen jateko igoko dugu bezeroak aldeztatik jakiteko egun horreko aukerak eta horrela ez dira dendara joan behar.
- Kontsumitzaile batek sare sozialak erabiltzen deseroso sentituz gero, telefono bat edukiko dugu dendan haien kezkak eta galderei erantzuteko.
- Bezeroak normalean ez dira denda berrietaz fidatzen; hau da, inork ez duenez produktua edo zerbitzua aldeztatik erabili, inork ez da lehengo izan nahi produktu hori benetan hor kontsumitzeak merezi duen egiaztatzen. Ostera, egoera aldatzen da influentzia handiko pertsona batekin kolaboratuz eta haien sare-sozialetan eskaintzen dugun zerbitzua aurkeztuz gero. Era honetan, bezeroak erosoago sentituko dira gure produktua eta zerbitzua erabiltzeko orduan. Aipatutako pertsona horrek hainbat ezaugarri bete behar ditu; adibidez, ekologia arloan kezkatuta egotea, bigarren eskuko dendetan erostea, sare sozialetan jarraitzaile asko edukitzea eta Bilbon bizitzea. Hauen artean hurrengoak aukeratu ditugu: Iban Garcia (jarraitzaile asko ditu eta oso ezaguna da), Lucas Bojanich (ezaguna izateaz gain, berak gure denden antzekoetan kontsumitzen du eta prest egongo da gurekin lan egiteko) eta Alberto Barreda (berak egiten duen edukia gure dendarekin bat egiten du).
- Eskaintzak ere eskainiko ditugu; hau da, kontsumitzailea diru-kopuru zehatz batera heltzen danean, beherapen bat egingo diogu edo beste produktu bat dohainik emango diogu.
- Gure dendako txartel bat eskainiko dugu sarritan gure produktua kontsumitzen duenari. Txartel hori edukita, produktu batzuk merkeagoak izango dira. Guzti honekin, bezeroek aurreztuko dute eta errepikatuko nahiko dute.
- Tratu pertsonal eta gertukoa: Oso garrantzitsua da bezeroek dendako langileengandik jasoko duten tratua. Bezeroak konfidantza izan behar du erosten ari den produktuan, eta horretarako, langileen lana ezinbestekoa da. Makina bat edukiko dugu gure lokalaren aurrean, non kontsumitzaileek ahalmena edukiko dute gure langileak eta janaria baloratzeko. Modu honetan, bezeroen feedback-a kontuan edukiko dugu.