

5. Kanalak

Pertzepzioa

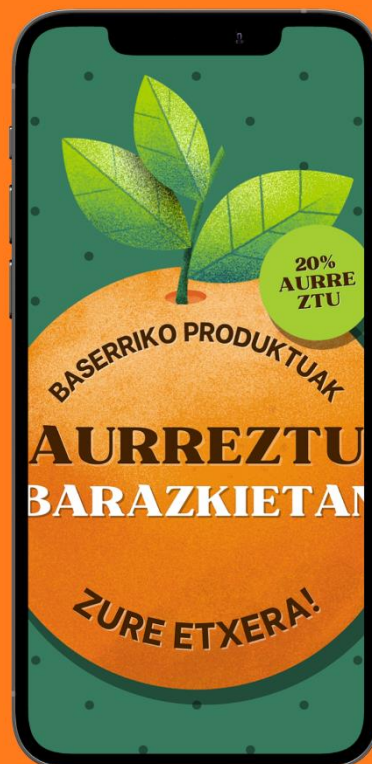
📌 Sare sozialak:

Kanal hau **bezeroekin konektatzeko** modu bat da, gogokoen dituzten sare sozialen plataformen bidez. Horrek aukera ematen digu supermerkatuko produktu eta eskaintza bereziak sustatzeko, baita bezeroei **iritziak** eta **iruzkinak** partekatzeko leku bat emateko ere. Gainera, gure xedea **komunitate** bat sortzea da, non herriko biztanleak haien produktuak partekatu ditzakete, herriko bizikidetzak sustatzeko ere.

Gure webgunea



GURE INSTAGRAM-a: Tresna oso erabilgarria



@TOPASUPERMERCATUA

✚ Publizitatea:

Kanal honek irratia, iragarki inprimatu eta online publizitate bidezko publizitateari dagokio. Horrek supermerkatuak eskaintzen dituen produktu eta zerbitzuei buruzko informazioa zabaltzen lagunduko du, baita ikusle objektiboen artean marka-kontzientzia handiagoa sortzen ere.

Salmenta eta entrega

Zuzeneko salmenta: Supermerkatuaren barruan kokatutako makina saltzaileen bidez bezeroek zuzenean erosiko dute. Makina horiek aukera ematen diete bezeroei elikagaiak eta produktuak hautatzeko eta ordaintzeko, **langile batekin harremanetan jarri beharrik gabe.**



Salmenta ondorengoa

Gure supermerkatuetako salmenta ondorengoko arreta-zerbitzuek **bezeroen esperientzia hobetzer**a bideratutako **hainbat zerbitzu** biltzen dituzte. Zerbitzu horiek produktu akastunak itzultzea, itzulketak prozesatzea eta bezeroen kezak maneiatzea dira. Bezeroentzako laguntza-lerro bat ere eskainiko dugu, galderari erantzuteko eta produktuei buruzko aholkularitza emateko. Horretarako honako bide hauek eskainiko dizkiegu:

- ✚ **Telefono zenbaki** bat. Deien bidez laguntza eta aholkularitza eskaintzeko.
- ✚ **Chatbot:** *Chatbot* euskarri tekniko automatizatuko tresna bat da, eta txat baten bidez arazo teknikoak konpontzen laguntzen die bezeroei.
- ✚ **Tiketen jarraipena egiteko sistema:** tiketen jarraipena egiteko sistemak aukera ematen die bezeroei euskarri teknikoko eskaera aurkezteko eta hura ebazteko.
- ✚ **Urruneko euskarria:** urruneko euskarriak aukera ematen dio teknikari bati urrutitik konektatzeko salmenta- makinetara, arazo teknikoak aurkitzeko eta konpontzeko, era azkar eta erraz batean.

Azkenik, bezeroen iritzia ezagutzea eta pozik dauden bermatzea oso garrantzitsua dela uste dugu. Horretarako hainbat tresna erabiliko ditugu:

- ✚ **Gogobetetze-inkestak:** Bezeroek erosketa-esperientziari buruz duten informazioa biltzeko modu eraginkorra da.
- ✚ **Iruzkinen analisia:** Sare sozialetako, blogetako eta webguneko iruzkinak bezeroek supermerkatuarekin duten gogobetetzeari buruzko ideia argia eskain dezakete.