

6. Bezeroekiko harremanak

TOPA supermerkatuan, gure **bezeroak dira lehentasuna**. Nahiz eta supermerkatuan bertan bezeroek ez izan harremanik langileekin (autozerbitzuaz baliatuko garelako), enpresaren eta bezeroen arteko **harremana estua** izatea da gure helburua. Gure ustez, erosketa-erperientzia arrakastatsu bat kalitatezko produktuen eskaintzarekin hasten da, eta bezeroari arreta eta zerbitzua emateko konpromisoarekin amaitzen da. **Bezeroei kalitate goreneko produktuak, prezio lehiakorak eta erosketa-erperientzia erraz bat eskaintzeko konpromisoa dugu.**



Horretarako hurrengo lerroetan azalduko ditugun erabakiak hartu ditugu:

Bezero edo kontsumitzaile berriak lortzeko

✚ Hainbat **sare sozialetan perfilak** eta **web gune** bat sortu ditugu, bezero berriak lortzeko, gure marka iragartzeko eta bezeroekin zuzenean hitz egin ahal izateko. Sare sozialak bezeroengana eta bezero potentzialengana iristeko modu bikaina dira. TOPAko enpresak produktuak sustatu, eskaintza bereziak eskaini eta eduki interesgarria partekatu ahal izango ditugu bezero berriak erakartzeko.



- ✚ Marka sustatzeko **azokak** eta **ekitaldiak** antolatzea eta horietan parte hartzea, helburu. Helburu hauek lortzekoç

1 Ikusgarritasuna eta errekonozimendua areagotzea: Hori

bereziki garrantzitsua da gure marka landa-eremu batean eraikitzeko.

2 Kontsumitzaileekin harremanak ezartzea: Aukera bikaina da gure bezeroak hobeto ezagutzeko eta haien beharrak eta nahiak ulertzeko.

3 Herrietan jarduera berriak sustatzeko.

4 Beste negozio batzuekin harremanak ezartzeko.



(Gure webguneko sarrera bat)



LandatikEtxera Azoka!



Zatoz LandatikEtxera Azokara!

Oso pozik gaude gure supermerkatuan gure lehen Nekazari eta Ekoizleen Azoka aurkezteaz. Azoka hau aukera paregabea da bertako nekazari eta ekoizleekin konektatzeko, haien produktuei buruz ikasteko eta haiengandik zuzenean erosteko. Produktu freskoak egongo dira, fruta eta barazkiak, haragiak, esnekiak, ogiak eta askoz gehiago. Nekazariak eta ekoizleak bertan izango dira euren produktuei buruz hitz egiteko eta jaki gozoak prestatzeko nola erabili behar diren jakiteko. Ziur gaude beste inon aurkituko ez dituzun artikulu bakar batzuk eramango dituzula etxera. Han ikustea espero dugu!



Sukaldaritza tailerrak



Adi, sukaldariak! Sukaldaritza tailerrak antolatzen ditugu gure supermerkatuko produktu natural eta kmo-kin! Zatoz eta ezagutu zure dietarako elikagai osasungarriak onenak. Gure aditu-taldeak erakutsiko dizu nola sukaldatu plater nutritibo batzuk % 100 osagai naturalekin. Ikasi gurekin janari osasungarriak eta gozoak prestatzen! Ez galdu aukera hau!



Ongintzako feria



Zatoz herriari laguntzera! Datorren larunbatean, Topa supermerkatuak ongintzako maratoni bat antolatuko du komunitatearentzat dirua biltzeko. Zatoz eta gozatu zuzenean musikaz, jardueraz eta jolasez, auzokideen bitzita hobetzeko zure aletxoarekin laguntzen duzun bitartean! Ez galdu. Denok bat gara!





Enpresak dauzkan bezeroei eusteko

- ✚ **Leialtasun programak** eskaintzea: Hau bezeroak fidelizatzeko eta gehiago erostera bultzatzeko modu oso ona da. Programa horiek **pizgarriak eskainiko** dituzte, hala nola erosketak egiteagatik puntuak irabaztea, produktuetan deskontuak, eskaintza bereziak, etab. Horrek lagunduko digu enpresari bezeroen konfiantza irabazten eta denda berriro bisitatzea lortzen.
- ✚ Sare sozialen eta webgunearen bidez, **komunitate** bat sortuko dugu gure bezeroentzat. Horrela, informazioa partekatu, bezeroen iruzkinak bildu, bezeroari laguntza eskaini eta produktuak eta zerbitzuak sustatu ahal izango ditugu. Bezeroekin lotura bat sortzen, bezeroarentzako zerbitzua hobetzen eta markaren ospea hedatzen ere lagunduko digu. Ideia ona litzateke kideei sariak eskaintzea parte-hartzea sustatzeko.
- ✚ Garrantzi handia emango diogu **salmenta ondorengo** zerbitzuari, bezeroaren gogobetetasuna ziurtatzeko. Supermerkatuan erositako produktuetarako eta makinetarako laguntza teknikoak emango dugu, baita supermerkatuan eskuragarri dauden produktuei buruzko aholkularitza ere. Horretarako, lehen aipatu bezala, telefono zenbaki bat, *Chatbot*-a, tiketen jarraipena egiteko sistema eta urruneko euskarria. Horrek bezeroei erosi nahi dituzten produktuei buruzko erabaki informatua hartzen lagunduko die. Azkenik, bezeroarentzako arreta politika

bat ezarriko dugu, supermerkatuan erositako produktuekin edozein kexa edo arazo kudeatzeko. Horri esker, bezeroak seguruago sentituko dira supermerkatuan erosterakoan, eta arazoren bat izanez gero laguntza lortzeko aukera izango dute. Horrek marka-irudia eta bezeroen leialtasuna hobetzen lagunduko digu, haien erosketa-esperientziez arduratzen garela erakusten baitu.