

6.- BEZEROEKIKO HARREMANAK

Edozein enpresaren faktore garrantzitsuenetako bat bezeroekin harreman ona izatea da; horretarako, oso inportantea da atsegina eta zehatza izatea informazioa ematean edo haiekin hitz egitean. Bezeroekiko harremanak gure bezeroek nola eskuratu, mantendu eta hedatu egingo ditugun zenbait estrategien bidez da. Honek bezeroen segmentazioan, balio-proposamenean eta kanaletan oinarritzen da. Kanaletan bezala, zer motatakoak dauden azalduko dugu lehenik:

→ **Laguntza pertsonalaren harremana:** Ordezkarri baten eta bezeroaren arteko interakzioa da.

→ **Laguntza pertsonal eskusiboaren harremana:** Enpresaren ordezkarri bat esleitzen da bezeroari markarekiko harreman osoan laguntzeko.

→ **Autozerbitzuaren harremana:** Enpresak ez du harreman zuzenik bezeroekin, baina behar diren baliabideak eskaintzen ditu.

→ **Zerbitzu automatizatuen bidezko harremana:** Bezeroaren arretarako ordezkarri bat egon daiteke edo ez, eta horren interakzioa erabiltzaileak eskatutako informazio motaren arabera izango da.

→ **Komunitateen harremana:** Teknologiaren bidez, interes eta behar komunak dituzten komunitateak sortzea da.

→ **Sorkuntza kolektiboaren harremana:** Bezeroek bideoak eta komentarioak ipiniz, enpresek bezero motak segmentatu ditzake, esperientzia hobea eskainiz.

Gure bezeroekin izango dugun harremana zuzena zein ez zuzena izango da:

- Zuzenaren kasuan, lehen aipatu dugun bezala, denda fisiko bat izango dugu, non bezeroek informazio eske edo gure zerbitzuak eskatzera joan ahal izango dezaketen. Horrez gain, gurekin komunikatu daitezke urrutitik enpresako telefono-zenbakira deituz eta gure Gmailera edo sare sozialetara idatziz.



- Ez zuzena, ordez, bezeroen eskura dagoen app-aren eta web orriaren bidez egingo da, zerbitzu eta informazio guztiak eskainiz, honen bidez, zerbitzuak azkar eskatu daitezke eta chatbot baten bidez ere eskatu ahal izango da informazioa, nahiz eta ohiko galderei bakarrik erantzun, bitartekari baten beharrik gabe. Aipatzekoa da app-ean kontu bat egin behar denez, harreman pertsonalizatua eskaini dezakeela bezero bakoitzari lehen zerbitzua eskatu ondoren hala nahi badu, hau da, app-ak gogoraraziko du zer zerbitzu eskatu den, eskatu den langilea zerbitzu hori emateko eta noizrako eskatu den, erosotasun eta azkartasun handiagoa emanaz hurrengorako.



- Azkenik, publizitatea erabiliko dugu, izan ere, modu ona da pertsonak ezagutu gaitzaten eta bezero berriak eskuratzeko. Publizitate mota desberdinak izango ditugu, hau da, doako eta ordainpekoa:

- Dohainik iragartzeko, sare sozialetan kontu bat sortuko dugu, hitzaldiak emango ditugu eskoletan, egoitzetan, eguneko zentroetan, etab. non nor garen eta zer egiten dugun azalduko dugun, gure zerbitzuetan interesa duen norbait baldin badago.



- Ordainpeko publizitateari dagokionez, gauza bera egingo dugu, baina ordaintzen gure iragarkiak aldizkarietan, irratian, telebistan, sare sozialetan eta egunkarietan jar daitezten, era guztietako pertsonengana eta bezero posibleengana iritsi ahal izateko.

