



BEZEROEKIKO HARREMANAK

7. Taldea
Elaia Altuna
Eneritz Higuero
Enara Losada
Saioa Martinez
Nora Sierra

Garrantzitsua da definitzea gure enpresak bezeroekin zein harreman mota izango duen. Harreman hauek hainbat motatakoak izan daitezke enpresa baten eta bere bezeroen artean: laguntza pertsonala, laguntza pertsonal eskainia, autozerbitzua, zerbitzu automatizatuak, komunitateak eta baterako sorkuntza.

Harremanen atzean, zenbait motabazio daude enpresa eta bezeroaren artean: bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea, enpresak dauzkan bezeroei eustea eta salmenta kopurua handitzea. Gure enpresaren kasuan, gure motibazio nagusia lehenengoa da, bezero edo kontsumitzaile berriak lortzea. Izan ere, zerotik hasi den enpresa bat gara, eta bezero berriak behar ditugu aurrera jarraitzeko gure proiektuarekin.

Idea hori kontuan hartuta, gure harreman hori aztertu nahi izan dugu gure bezeroekin, bi eratako mota daudelako: alde batetik, pertsonala, eta bestetik, automatizatua. Kasu honetan, automatizatua da ez garelako bezero bakar batean zentratzen, baizik eta pertsona guztientzako eskaintzen eta animatzen dugulako gure produktua erostea.

Bezeroekin harreman ona edukitzeko, erakarri eta mantendu beharko ditugu. Lehenik eta behin, erakartzeko helburuarekin, publizitatea egingo dugu anuntzioak ezarriz kaleko hainbat lekuetan, baita mugikorretan, tabletetan, ordenagailuetan etabar.

Hori guztia gutxi balitz bezala, eskaintza batzuk eskainiko ditugu, 2x1 eskaintza hain zuzen ere. Gure bezeroek deskontu hau lor dezateen, hainbat irizpide jarraitu beharko dituzte, adibidez, gure enpresa sustatzea edo promozionatzea sare sozialen bidez. Gure bezeroak mantentzen ari garen aldi berean, bezero berri gehiago erakartzen ari gara, sare sozialen argitalpenen bidez.

Bezeroak, gure proposamenari lotuta mantentzeko hainbat ekintza egingo ditugu. Hau da, bezeroek aukera izango dute, besteak beste, zalantzak argitzeko edota eskaerak egiteko. Honez gain, harreman mota hori pertsonala, web-aplikazioak edo erantzungailu automatikoak erabiliz izango da.