

## **BEZEROAREKIKO HARREMANA**

Bezeroen segmentazioa da enpresa batek bere kontsumitzaileak kategoria espezifikoetan banatzeko jarraitzen duen prozesua, haien profilararen eta portaeraren arabera.

Prozesu honen helburua bezeroak hobeto ezagutzea eta haien beharrei erantzutea da. Bezeroak, besteak beste, adinaren, generoaren, interesen eta erosteko ohituren arabera sailka daitezke.

Bezeroek gehiago irabazten dutela senti dezaten eta beren enpresekin gusturago egon daitezen, gure enpresa sortu dugu horiek produktiboagoak izan daitezen, gure enpresak langile- edo material-trukea eskaintzen du; izan ere, enpresaren bati falta zaiona beste bati geratzen bazaio, agian soberan dago eta, horren bidez, enpresa guztiek bilatzen dutena izan dezaten lortu nahi dugu, pixkanaka-pixkanaka gehiago balia daitezen, arestian aipatutakoa egin ahal izateko gure web orrian erregistratzea besterik ez dute egiten, eta zuzenean agertuko litzaizkioke bai elkartrukatzeko bai materiala erosteko aukera guztiak. Horiek arazoren bat badute, 24 orduko zerbitzua dugu edozein larrialditarako, nahi dugun produktua ez iristeko edo orritik nabigatzen ez uzteko. Material edo makina bat eroatera iristen bagara, horren % 15 eramango dugu. Itxura handia izan dezake, baina gauza bera egiten duten enpresa guztietakoak merkeenetakoak gara.

Guk, gure bezeroekin harreman ona izateko, sare sozialak, gmail-a eta telefono-zenbakia izango ditugu, hau da, harreman zuzena izango dugu, gure bezeroak zuzenean gurekin harremanetan jartzen baitira gure balio-proposamena lortzeko. Sare sozialen barruan, ahal dugun guztia izango dugu horiei esker ezagut gaitzaten, eta, zalantzarik edo galderarik izanez gero, sare sozialen bidez egin diezagukete; gure sare sozialetan sartuz gero, gure gmail-a eta gure zenbakia izango dituzue eskura, komunikabide hori erabiltzea nahiago baduzue ere. Beti saiatuko gara azkar erantzuten, zalantza edo galdera guztiak argituz. Horrek lagunduko digu klilenteek edo etorkizuneko bezeroek gurekiko itxaropen onak izan ditzaten, eta beste enpresa batzuei edo denda txikiei gomendatzen digute estrategia horri esker. Bezeroak zerbait zehaztu nahi badu dei edo gmail baten bidez edo konfiantzarik ez badu, zure enpresara, saltoki txikietara edo edozein lekutara joan gaitzke.

Gure enpresaren ohiko bezeroak enpresa txikiak izango dira; izan ere, enpresa txikiei zuzenduta dago, ez dutelako kapitalik handienak baino gehiago, edo zerbait gaizki egiten ari direlako edo berriak direlako. Bezero ezdeusenak izango dira

ekarpen handienak egingo dizkigutenak, hau da, gure enpresa gehien erabiliko dutenak azkarrago hazteko.