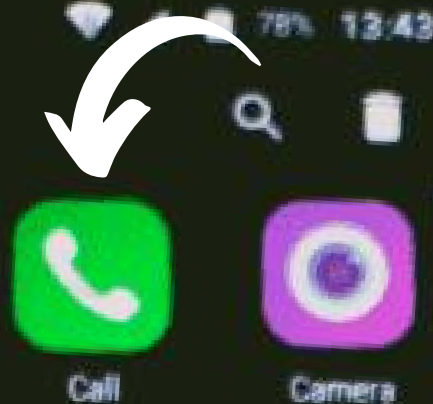


# BEZEROEKIKO HARREMANA

Munduko beste enpresa guztiok bezala gure enpresak komunikazio kanal bat du gure aplikazioak arazoak ematen dituenean guri arazoaz informatu ahal izateko. Gure enpresak lortu nahi duena guk sortutako aplikazioaren bitartez publikoaren fidelizazio estrategiak hobetzea gure enpresak ahalik eta zerbitzu hoberenak emateko. Hau lortzeko ezinbestekoa hainbat faktore kontuan hartzea.



Harreman zuzena eta pertsonalizatua: Bezeroak sentitu behar du kezkatzen zarela eta zalantzak argitzen dituzula. Eta ahalik eta modu pertsonalizatuenean egitea lortu nahi dugu. Hau lortzeko aurrez aurreko hitzaldia nahi badezu meet aplikazioaren bidez (googleletik eskuratu daitekena) egingo da, baina ez nahi badezu bideollamada baten bitartez telefono bidez elkarriketa edukitzeko aukera emango dugu.

Interakzioa denbora errealean: problema bat ebazteko orduan, erantzuteko denbora ia berehalakoa izan behar da. Ezin badugu bezeroari telefonoz bidez arreta emateko aukerarik, emailak ahalik eta lasterren erantzuten oinarritzen gara.



Arreta pertsonalizatua Telefono, gmailen eta meet bidez egingo da gaur egunean mundu guztiak erabiltzen duelako eta erosoena delako bezero gehienentzat. Telefono, meet eta Gmailaren bitartez bezeroak beraien arazoa kontatuko digute eta gure bazkidetako batek ahalik eta azkarren erantzuten sahiatuko da arazoaren soluzioarekin. Honekin lortu nahi duguna da interakzio pertsonal bat edukitzea bezeroarekin, bezeroei arazo handiago batean jakinarazteko beraien arazoa konpontzen sahiatzen ari garela .

Hau guztia lortzeko aplikoan sekzio bat daukagu bezeroaren atentzian oinarrituta. Sekzio hau Giza baliabideetan eta Funtsesko baliabideetan agertu daiteke. Bertan bezeroei formulario bat egiten zaie beraien arazoa azaldu dezaten eta gure aplikazioak segituan aurretik programatutako erantzunak emango dizkio ahalik eta azkarren arazoa konpondu ahal izateko. Honekin lortu nahi duguna da aplikazioak bezeroei ematen dizkien arazo txikiak bereala konpondu ahal izatea bezeroak aplikazioa ahalik eta azkarren berriro erabili ahal izateko. Baina emandako erantzunak ez badute bezeroak duen arazoa konpontzen arreta pertsonalizatu bat edukiko du gure bazkide baten bitartez.