

## BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Garrantzi handiko kontzeptua da gure enpresak bezeroekin izango duen harremana ondo definitzea. Harreman mota hori era desberdinetakoa izan daiteke, hau da, aldez aurreko harremana edo harreman automatizua.

*Alkohol Free* enpresaren kasuan, bi motatako harremanen konbinazioa izango da, webgunearen bitartez zerbitzu automatizatua izango baitu baita zerbitzu pertsonala ere.

Lehenik eta behin, enpresak webgune bat izango duenez bezeroarekiko harreman automatizua derrigorrez izango du, webgunearen bitartez bezeroak bere eskaintza egin ahal izango dutelako denda fisikora derrigorrez joan beharrik gabe. Gainera, bezeroak dituen zalantzak edo egin nahi duten edozein kontsulta argitu ahal izateko, bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua egongo da.

Bestalde, bezeroarekiko harreman pertsonala ere izango dugu, denda fisikoa baitago. Bertan, alkoholemia-tasa neurtzen duen tresna duten kotxeak erosi ahal izango dira, eta egongo den bulegoan bezeroek dituzten zalantza guztiak aurrez aurre argitu ahal izango dituzte.

Gainera, deitzeko telefono zenbakia eta idazteko email-a egongo dira, eta hori bezeroen zalantzak denda fisikora joan gabe argitzeko beste modu bat izango da.

Beste alde batetik, enpresa sortzean bezeroak erakartzea oso garrantzitsua da enpresa aurrera atera ahal izateko eta, horretarako, estrategia desberdinak erabiliko ditu enpresak. Lehenik eta behin, kontuan hartuko da zer bezero mota den eta horren arabera, agian, eskaintza desberdinak egingo zaizkie. Hala nola, alkoholaren kontsumitzaile ohiak diren bezeroak, errepidean beste bezeroek baino istripu gehiago sortzeko aukera gehiago dituztenak. Hori ekiditzeko eta pertsona horiek alkoholemia neurtzen duen gailua duen kotxea erosteko, eskaintza desberdin bat egingo zaie.

Gainera, alkohola kontsumitzen duten pertsonekin tratatzen duten elkarteekin kolaboratuko dugu, esan bezala, haiei eskaintza bereziren bat egin ahal izateko. Hala ere, horrek ez du esan nahi beste bezero guztiei eskaintza berezirik egingo ez zaienik. Ohikoak diren bezeroei, fidelak izan daitezen, salmenta ondorengo zerbitzu desberdinak eskainiko zaizkie, horrek haien fideltasuna ez galtzea suposatuko lukeen heinean, enpresak diru sarrera gehiago lortu ahal izateko.

