

BEZEROAREKIKO HARREMANAK:

Guretzako, gure bezeroekin harreman on bat edukitzea funtsezkoa da. Hori dela eta, harremana ona izateko gure eskuetan dagoen guztia egingo dugu, harreman hau osasuntsua izan dadin bi aldeetarako. Modu honetan, bi aldeetarako onurak ekartzea zihurtatuko dugu.

Esan bezala bezeroekiko harremanak enpresa batentzat oso garrantzitsuak dira. Gure bezeroekiko harremana zerbitzu automatizatua izango da, webgune bat izango delako gure denda. Hala nola, bezeroek ez dute zertan denda fisiko batera joan behar gure lehorgailua erosteko. Gure webgunetik erosi dezakete eta aste batean etxean izango dute. Produktua erosterakoan, bezeroaren datuak eskatuko ditugu: izen abizenak, helbidea, telefono zenbakia... Datu hauek jarri eta gero, bukatzeko ordaintzeko metodoa eskatuko dugu: bizum edo txartela.

Bezeroen arreta erakartzeko hainbat estrategia erabiltzea erabaki dugu. Batetik, ekintza batzuk antolatuko ditugu. Hilero, gure webgunean asmakizun bat jarriko dugu, asmatzen duenak %15 deskontua edukiko du bere hurrengo erosketan. Beste ekintza bat izango da, erosketa etxera iristen zaizunean pultsera bat oparituko dugu erosketa bakoitarekin. Bi estrategia hauek erabiliz bezeroen arreta bermatzea erazagoa izango da eta jende gehiagok kontsumitu nahi izango du gure produktua.

Bestetik, bezeroek harpidetza egin al izango dute gure webgunearen bitartez. Modu honetan, gure produktuari buruzko berriei ohartzeko aukera emango diegu bezeroei. Webgunean izango dugu harpidetza egiteko aukera eta datu pertsonal batzuk eskatuko ditugu. Honen bidez deskontu batzuk ere jasoko dituzte bezeroek, jakinaraziko dizkiegunak.

Bukatzeko arazoren bat sortzen bada: produktua bueltatu nahi badute, entregaren jarraipena jakin nahi badute, zalantzarik sortzen bazaie produktuari buruz... arretarako zerbitzu pertsonalizatua edukiko dugu gure webgunean ahal dugun heinean laguntza emateko. Webguneiko izkin batean ikur gorri ba ikusi al izango da; klikatu ezkerreko gurekin kontaktuan jartzeko aukera emango du modu desberdinen bidez: telefonoz (honetarako telefono zenbakia jarri beharko dute) edo gmailez (gmail-a sartzeko eskatuko du ere).

