

# **BEZEROEKIKO HARREMANA**

Zerbitzu bat eskaintzera goazen horretan, hare eta garrantzitsuagoa da argi eta garbi definitzea guren enpresak bezeroekin nolako harremana ezartzea nahi dugun. Horren aurrean, hainbat modutara lortuko dugu lotura estu hau gure bezeroengan.

Lehenik eta behin, esan dugun bezala, harremana pertsonala eta aurrez aurrekoa edo automatizatua izan daiteke, baita web-aplikazioen bidezkoa edo erantzungailu automatikoak erabiliz. Hau burutu ahal izateko forma ezberdinak daude eta gure kasuan hau izango da funtzionamendua.

Alde batetik, argi utzi behar da autozerbitzuan oinarritua egongo dela gure enpresaren funtzionamendua banaketa kanalak eta komunikazio ataletan azpimarratu dugun bezala. Horretarako, lehenik gure zerbitzua dagoela ikusiko dute eta ondoren gurekin jarriko dira harremanetan, guk laguntza pertsonala eman ahal izateko. Honetarako herramienta nagusia web-aplikazioa izango da, bertan egongo da azaldua pausuz pausu nola egin behar den subkripzio prozesua.

Bestalde, arazoren bat badute eta gurekin modu zuzenean jarri nahi badute harremanetan, telefono kontaktu bat egongo da eta baita instagram kontua. Kontu honen helburu nagusia publizitatea egitea bada ere, zuzeneko mezuen bidez edozein galdera erantzuteko prest egongo gara. Gainera, lan-taldearen komunikazioa errazteko, bulego txiki bat edukiko dugu Erreterian eta bertara joateko aukera egongo da.

Hori dela eta, mugikorrarekin horren trebeak ez diren pertsonentzat izango litzateke zerbitzu hau interesgarria. Izan ere, gure bezeroak bizikletan ibili daitezken pertsonak dira bai gazte eta bai heldu eta adin bat duten pertsona batzuek ez dakite nola funtzionatzen duten guk baliagarri jartzen dugun aplikazioak.

Antza denez, modu honetako jarduerak produktuarekin lotutako zerbitzuen gaineko ideiak ematen dituzte bezeroekiko harremanek, hainbat kritika eginez gure zerbitzua hobetzeko aukera ematen baitute eta modu horretara guk ere irabaziak handitzea lor genezake.