

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Enpresa ororen oinarria haien bezeroak dira, eta enpresa ororen helburu nagusietako bat bezero berriak erakartzea eta jada bezero direnak posizio berberan mantentzea da, izan ere, bezeroak gure produktua edo zerbituza kontsumitzeaz uztean, konpetentziarena kontsumitu ahalko luke, aldiz, gure enpresak galerak izango lituzke.

Gure enpresaren kasuan, bezeroarekin bat egiteko eta zuzeneko erlazio bat sortzeko puntu garrantzitsuena sare sozialak dira, zeintzuak ez duten kosturik, gure finantziario beharra txikituz horrela. Sare sozialek guretzat zeregin handia dute, bezero-enpresaren arteko komunikazioa ahalbidetzen dutelako, gainera, gaur egun enpresarentzat oiartzuna eta audientzia lortzeko ezin hobeak dira. Gure gizartearen okerrerako, baina gure enpresaren onerako sare sozialen erabilera harrigarriki handitu da, adibidez, duela hamar urte, Espainiako biztanleriak median 36 minutuz erabiltzen zituen sare sozialak egunero, aldiz, gaur egun zifra hori ordu 1 eta 55 minututara igo da. Zenbaki honek esponentzialki handitzen jarraituko du, eta ondorioz gure audientzia ere bai.

Sare sozialetan hainbat dinamika egitea da gure intentzioa, baina haien artean garrantzitsuena asteko "Chefa" erabakitzea da, hau aurreko dokumentuetan aipatu bezela, sare sozialetako bozka publikoen bidez eramango genuke aurrera, audientzia proiektuan integratuz, "ardura" edo partehartze sentimendu bat sortu, azken finean, haien esku egongo da asteko saria nori jasoko duen. Bestalde, sare sozialak proiektuaren berriak (gabonetan edo aste santuan produktu "Gourmetez" hornitutako kaxak eskeintzea adibidez), ekintzak, promozioak, etabar kaleratzeko balioko digute, hauek guztiak ikusentzunezko edukien bidez, entretenigarriak eta erakargarriak. Horrez gain, errezetak argitaratzeko erabiliko ditugu sare sozialak, bai gure errezeta propioak, eta bai sare sozialen bidez bazkideek partekatuko dizkiguten errezetak.

Garrantzitsua da argi uztea nola integratuko ditugun gure bezeroak negozio-ereduan, eta hau bazkietza baten bidez izango da. Gure asteroko kaxa jasotzeko aukera izateko bazkietza bat ordaindu beharko da. Ala ere, aste konkretuetan kaxa erosteko aukera ere izango du bezeroak.

Automatizatutako zerbitzuan egingo du apustu nagusia gure enpresak. Bezeroak sareen bidez edukiko du bazkide bihurtzeko aukera eta aste konkretuetako eskariak ere online izango dira, puntu fisikoetara joateko beharra eduki gabe.

Horrez gain, komunitate bat sortzea da PPB-en helburuetako bat. Sukaldarien artean lehiakortasuna sortuaz, eta ikusleei asteroko sariduna erabekitzeko ahalmena emanez. Lehen esan bezala sare sozialen bitartez gauzatuko da helburu hau. Komunitatea handitu ala, gure proiektuak geroz eta ohiko gehiagu egingodu interneten, publikoa erraztasunarez handituz.

Azkenik, laguntza pertsonala ere eskainiko dugu. Bezeroak telefono zenbaki batera deitzeko aukera edukiko du, edozein arazo, duda edota gaizkiurte argitzeko. Harreman mota hau oso garrantzitsua da guretzat, izan ere, bezeroa gustura egotea ezinbestekoa da, eta

empresaren eta bezeroaren arteko erlazioa estua izatea gakoa da helburu hau betetzeko. Gainera, edozein negoziotan bezeroak izan behar du zentro, eta honetarako gure aldetik zuzeneko kontaktua eskaintzea beharrezkoa da, ahalik eta zerbitzu onena eskeiniz.