

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Gure bezeroekin online bidez harremana eukiko dugu, hau da, gmail-eko mezuen bidez, whasap edo beste sare sozialetik hitz egingo dugu. Baita, telefonoz dei automatikoak hartuko ditugu, horrela atal batzuetan bananduko ditugu deiak eta azkarrago erantzungo ditugu. Azkenengoz, arazoa azaldu ostean guk beraien perfilean edo telefono/gmail bidez mezu bat bidaliko diegu arazoa nola konpontzeko edo eskertzeko arazo hori hor dagoela informatu izateko.

Online bidez:

Webgune bat daukagunez, interneten bidez komunikazioa sustatuko dugu, eta arazoren bat baldin badute, gurekin komunikatu ahal izango dira guk arazo hori ahalik era arinen konpondu ahal izateko. Gainera, galderen bat badute, mezu bat bidali ahal izango digute gmail bidez, eta guk argitu diezaiekegu behar duten guztia. Horrela, beraien dugun harremana hobetuko da eta gure produktua jende gehiagok erosteko aukera gehiago izango ditugu.

Telefono bidez:

Bezeroek arazoren bat daukatenean deitu ahal izango dute gure telefonoari, hor dei automaticoan sartuko dira. Deia eskatuko die beraien arazoa sailkatzea eta deia grabatuta egongo dela jakinarazteko zure arazoa:

- Lehengo, eskatuko diegu beraien jaso duten bezero zenbakia: hori jakiteko beraien perfilean ikusi ahalko dute.
- Bigarrenez, beraien arazoa sailkatuko dute zenbaki bat klikatzen. 1 web-gunearen arazoa da; 2, bezeroa duen arazoa da (bera zerbait egiteko sailtazunak duelako); 3, gomendioak web-gunea obetzeko.

- Hirugarrenez, beraiek azaldu beharko dute arazoa zeazki grabatzen ari den deian, gero, guk deia entzuteko eta beraren arazoa konpontzeko.

Gure bezeroak fidelitzatzeko bi aukera emango ditugu:

1. Lehenengo apunte erosketa dohainik izango da. Horrela, gure zerbitzua baliagarria dela ikusiko dute eta hurrengo baterako gure produktua erabiliko dute.
2. Bezeroek erosketa bat egiten duten bakoitzean, 10 puntu jasoko dituzte. 100 puntu lortzerakoan, % 15eko beherapena izango dute hurrengo erosketan