

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Merkatuaren segmentazioan esan bezala, bezeroak dira gure proiektuaren erdigune, horregatik, funtsenzkoa da hauekin harreman bat sustatzea. Sekzio honetan erlazio hau nolakoa izango den azalduko dugu.

Guk aplikazio bat sortu dugula jakinda, argi dago gure bezeroekin izango dugun harremana zeharkakoa izango dela, ez baitago lotura zuzenik haiek bertan hartzen dituzten erabakien eta enpresaren artean. Helburua, nolabait, erabiltzaileek aplikazioa modu autonomo batean eta inolako laguntzarik gabe erabiltzea izango litzateke. Gure bezeroek APPan zehar era independentean eta askean ibiltzeko aukera izatea nahi dugu.

Hala ere, APPan laguntza botoi bat egongo da denon eskura. Honekin edozein momentutan sortu daitezken zalantzak eta arazoak konpontzeko laguntza azkarra eskura izango dute bezeroek. Galdera horiek aurrez zehaztuta egongo dira, orokorrean zalantza gehien sortzen duten atazekin, modu honetara bezeroarekiko arreta ahalik eta azkarrena izango da. Gainera, posta elektronikoko bidezko komunikazio-bideak ezarriko ditugu galdera zehatzagoak argitzeko, hauen barruan gure sare sozialak ere kontuan hartzen dira, jarduera hau errazteko.



Horrez gain, erabiltzaileen “feedback”-a funtsezkoa izango da APParen kalitatea hobetzeko, hainbeste prezioen artean akatsen bat izateko posibilitatea dagoela kontuan hartuta dugu eta bezeroen laguntza erabilgarria izan daitekeela uste dugu

kasu hauetan, hala nola beharrezko aldaketaren bat aurrera eramateko. Ondorioz, aplikazioan bertan iradokizunak idazteko aukera emango dugu aldizkako inkestak, edo iruzkin-inprimakiak ezarriz.



Bestalde, noizean behin, galdetegi txikiren bat bidaliko dugu aplikazioaren bidez, bezeroen jarduera nolakoa den apur bat

kontrolatzeko. Galdetegi motzak izango dira, momentuan denbora galdu gabe erantzun daitezkeenak, modu honetara hobetzen joan nahi dugu.

Ostera, aplikazioak jakinarazpen sistema bat izango du erabiltzaileei prezio-eguneratze garrantzitsuenak jakinarazteko eta haien erosketa-eredua

kontuan hartuta eskaintza pertsonalizatuen berri emateko. Hala, aplikazioa modu erregularrean erabiltzen dela ziurtatuko dugu.

Gainera, "Newsletter" moduko bat ezarriko dugu, astero eskaintza onenak, eta APParen eguneratzeak nabarmentzeko, hortaz aplikazioa ezagutzera emango genuke bere fidagarritasunean oinarrituta.

Lehen esan bezala bezeroak harreman automatizatu bat izango du. Horrekin batera, webgune bat sortu dugu; bertan gure enpresako telefonoa aurkituko du, hortik deitzeko aukera izango du (momentu honetan harremana pertsonalizatuan bihurtzen da) eta bere eskaera egin edota zalantzak galdetu dizkigu. Bertan, gauzak eguneratzen eta berritzen joango gara. Bertan, bezeroek eskuragarri izango du gure produktuaren informazioa. Irakurleek nahiz bezeroek galdetutako zalantzak argitzeko ere balioko du web orri honek. Baita ideia berriak bururatzen bazaie bezeroei edo zerbait egokiagoa dela pentsatzen badute gurekin kontaktuan jartzeko.

Bezeroari 4 hizkuntzatan bideratuko gara; hau da APPa 4 hizkuntzatan egongo da erabilgarri: frantsesez, Ingelesez, Gazteleraz eta nola ez Euskaraz eskainiko dugu.

Azkenik, publizitateaz baliatuko ginateke APParen arrakasta handitzeko. Hasiera batetik, bezero berriak erakartzeko eta hauek mantentzen saiatzeko.