

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Atal honetan gure bezeroekin izango ditugun harremanak eta nolako laguntzak emango dizkiegun azalduko dugu.

Gure enpresak motibazio desberdinak ditu bezeroekin harremanetan aritzeko. Hasieran bezeroak behar ditugunez, beraiekin harremanak sortzea izango da gakoa. Behin erlazioak sortuta ditugunean mantentzea izango da gure bigarren lana, horretarako mota ezberdinetako harremanak sortuko ditugu.

Bezeroei hiru motatako laguntzak eskainiko dizkiegu, honek, hiru bide ezberdinetatik harreman desberdinak sortzea ahaldunduko digu.



Hasteko bezeroei arreta pertsonalizatua eskainiko diegu, honekin beraien zalantza denak telefono dei baten bitartez argituko dizkiegu. Beraiek zalantzak argitzen dituzten bitartean eroso sentitzen direla bermatzeko, telefonoa erantzuten duten pertsona denak psikologia ikastaro bat eginda egongo dira. Arreta mota honen bitartez bezeroa garrantzitsu sentitzea ahalbidetuko dugu eta gure enpresan

konfiantza sentituko du, horrela, beste edozein arazo edukiko balu, ez luke zalantzarik izango gurekin kontaktuan jartzeko. Telefono zenbaki hau mugikor guztietan egongo da txertatuta.

Laguntza orokorra ere izango dugu martxan, Web orri bat ere izango dugu martxan baina, nola egingo dugu hemen gure bezeroa garrantzitsu eta ondo sentiarazteko? webgune honetan, galdera arruntenak erantzungo ditugu (nola gehitu nire lagun Pili kontaktuetara...) eta arazo hauek beraiek konpondu ahal izango dituztenez, independenteak sentituko dira. Independente sentiarazteak beraien buruengan eta gure produktuarengan konfiantza izatea sorraraziko du eta honenbestez gure enpresa modu positiboan baloratuko dute mugikorraren bitartez bidaliko dugun galdetegi batean.

Zeharkako laguntza pertsonalizatua ere izango dute gure bezeroek eskuragai. Produktuak *Media Markten* bidez

salduko ditugunez, bertako langileek laguntza pertsonalizatu fisikoa emango diete. Hau ez du gure enpresako langile batek egingo, baina, *Media Marktekin* aliantza bat izango dugunez, laguntza mota hau ziurtatuko digu.

Media marktek hau beteko duela zihurtatzeko gure irabazien ehuneko bat beraientzat izango da eta kontratua sinatzerako unean kondizio hau baldintza nagusi bezala jarriko diegu.

Bezeroekin harremanak mantentzea oso garrantzitsua dela iruditzen zaigu, beste antzerako produktu bat sortu eta kaleratzean erosle ziur batzuk izango ditugula ziurtatzeko. Beraz, bezeroekin harremanak sortzea eta sendotzea oso lan garrantzitsua izango da, beraiek jarriko dutelako gure negozioa martxan.