

BEZEROEKIKO HARREMANAK

1. BEZEROAREKIN HARREMANA:

• SALMENTAK

Salmenta oso erabilia den marketing-tresna bat da, enpresentzako modu ezaguna da bezeroak eroatera animatzeko, baita merkatuaren leialtasuna sustatzeko eta salmentak areagotzeko ere. Salmentei buruzko azken estatistikek adierazten dute enpresa batek produktuen deskontuak aplikatzeak kontsumitzaileak erosketa burutzeko probabilitatea %75,4 handitzen duela, horregatik gure enpresan honako estrategia mota hauek aplikatzea erabaki dugu lehen aipatutako helburuak lortzeko:

- **Ehuneko deskontua:** Ehuneko deskontua eskainiko dugu produktuaren prezioan. Estrategia mota hau ezagun eta eraginkorrenetakoa da. Batez ere, ezezagunak diren produktu berrietan aplikatuko diegu. Promozio honek produktu berriak merkatuan ezagutarazten lagunduko die, eta behin baloratuta eta ezagututa, kontsumitzaileek euren prezio errealean erosteko prest egongo dira.
- **Leialtasun-deskontuak:** Leialtasun-deskontuak eskaintzen zaizkie gure enpresari etengabe erosi dituzten bezeroei, salmenten batez besteko balioa handituz. Horregatik, estrategia hau da, lau produktu erosiz gero, bosgarrena doan eskuratzea. Honela animatzen ditugu gure erosleak gure produktuak erosten jarraitzeko interesa edo motibazioa ez galtzera.
- **Sare sozialetan aipamenak deskontuengatik trukatu:** Estrategia hau gure burua ahalik eta gehien ezagutarazi eta jarraitzaile gehiago lortzean datza. Bezeroari deskontua eskaintzen zaio bere sare sozialetan marka aipatzen badu.
- **Deskontu tematikoak:** Salmenta mota hauek Halloween edo Black Friday bezalako data garrantzitsuetan deskontuak leku guztietan ikustera ohituta dauden denboraldiak dira. Data hauek 3 eta 7 egun arteko iraupena izango dute, momentuko ospakizunaren arabera. Deskontu hauek salmentak handitzen laguntzen digute, izan ere, orokorrean, erosketa hauek inpulsiboki eta azkar egiten dira, egun gutxi irauten baitute.

• ZOZKETAK ETA KOLABORAZIOAK:

Gure dendan, hunkituta gaude zuretzat prestatzen ari garen hurrengo kolaborazio eta zozketengatik. Gure komunitatearekin harreman sendoak eraikitzearen garrantzian sinesten dugu, eta ekimen horiek dira hori egiteko modu ezin hobea.

Lehenik eta behin, lankidetzak aukera emango digu beste marka batzuekin indarrak batzeko eta bi munduetako onena islatzen duten produktu eskusiboak sortzeko. Gure bezeroei beste inon aurkituko ez duten gauza bakar eta berezi bat eskaintzeko konpromisoa dugu. Lankidetzek eskaintzen dituzten ideien eta estiloen aniztasunak gure denda fresko eta berritzailea mantentzen lagunduko du.

Gainera, zozketa zirrarragarriak prestatu ditugu gure bezero leialei eskerrak emateko eta bisitari berriak erakartzeko. Erosketa-esperientzia gogobetegarria ez ezik, zirrarragarria ere izatea erabaki dugu. Gure zozketetan parte hartzeak sari harrigarriak irabazteko aukera emateaz gain, gure bezeroen arteko komunitate zentzua ere sortuko du.

Ziur gaude ekimen horiek gure egungo bezeroekiko harremana indartuko dutela eta moda-zale berrien arreta erakarriko dutela. Denok zerbait bereziaren parte sentitzea nahi dugu gure denda aukeratzean. Adi egon gure sare sozialei eta dendari, kolaborazio zirrarragarriak eta sari ikaragarriak irabazteko aukerarik ez galtzeko!

2. BEZEROEN INTEGRAZIOA:

- **PUNTU METAKETA**

Puntuak akumulatzen dituzten bezeroei fidelizatzeko programak bidaliko dizkiegu, etorkizun batean beste produktuen deskontuekin trukatu ahalko dena.

Bezeroei etekin akumulagarriak eskaintzea egingo dugu, zenbat eta etekin gehiago eskaini, orduan eta gogo handiagoa izango dituzte itzultzeko. Zenbat eta etekin gehiago akumulatu, orduan eta gehiago kostatuko zaie beste leku batera joatea. Bezeroak bi programen bidez puntuak akumulatu ahalko du:

Lehengoa erosketa programak, egindako erosketen bidez zenbatekoaren arabera bezeroei puntuak akumulatuko zaiena. Puntu eta deskontu sistema bat sortzeak inbertsio finantsarioa eta denbora eramaten ditu, baina hori ere eramangarriagoa egin daiteke bezeroen fidelizazioa software batekin.

Modu honetan, enpresak ez du zerotik puntuko sistema bat eta beherapen sistema bat sortu behar edo bere kabuz app bat kreatu behar. Softwarera inplementatu eta nola funtzionatzea nahi den erabaki. Bezeroei fidelizatzeko software aukera batzuk dira Magic Loyalty System, Fidelius On-Line, Puntos de Lealtad para PYME eta InterShop.

Bigarren programa erreferentzia programa da. Honetan lehen aldiz dendan erosten duen lagun bakoitzeko bezeroari puntuak akumulatzeko aukera emango dion programa da. Erreferentziak martengingoko modu baliotsuenetako bat dela. Gutako gehienok produktuen eta zerbitzuen gomendioak beste pertsona batzuegan dakizkigu eta gomendio horiek konfiantza maila handienarekin datoz. Gainera gomendio programak ahoz ahoko marketin ziklo bukaezina ahalmena

dute. Erreferentzia batetik, bi, hiru edo gehiaoko bezeroak ekartzen dira eta azkenean dena bezero bakar batena.

Bezeroari erraz jartzea garrantzitsua da, gomendio gehiago egiteko. Gomendioen tracking bat egin behar da, bezero berria beste baten ondorioz etortzen bada, lehenengo bezeroak sari bat jasoko du. Erreferentziak posta elektronikoetarako txantilo pertsonalizatuen bidez, sare sozialetarako argitalpen bidez edo mezu zuzen baten bidez egin daiteke. Botoi bat emateko eta erreferentzia bidaltzen duen software baten bidez babestuta.

• BONOAK ETA SUSKRIPZIOAK

Gure produktuen artean, pultserak behin erosten dira eta poltsak, modeloak aldatzen joaten direnez, noizean behin eros daitezke. Horregatik, gure bezeroek ahalik eta ofertarik hobereana lortu ahal izateko, hainbat baliabide proposatuko dizkiegu.

Alde batetik, web-orrialdean dohainik den aukera egongo da, behin-behineko erosketa egin nahi duenak eros dezan zailtasunarik gabe. Baina web-orrialdearen barruan bazkide izateko aukera ere egongo da erosketa jarraiagoak egin nahi dutenei zuzenduta. Hautabide honen parte direnek modelu berriak atera bezain laster notifikazioak jasango dituzte, atera berriak diren poltsak eta pultserak deskontuekin salduko baitira. Gainera, egun berezietan produktuen pack-ak ateratzekotan edota prezioa jaisterakotan, abisuak eukiko dituzten bezero bakarrak izango dira, erosketarik errentagarriena egiteko aukera lortzen. Esateko beharra da, bazkide izateko baldintza hileroko 5€ ordaintzea dela; hau gure produktuak ekoizten jarraitzeko eta hobetzeko zuzenduta egongo da.

Beste aldetik, badakigu gure produktuak konplexuak direla eta hortaz, ez merkeak (ezta garestiak ere, baina bai preziodunak). Horregatik, bono batzuk aterako ditugu eta oferta batzuk urteko sasoi bakoitzean momentu espezifiko horretara egokitzeko. Oferten artean adibidez hauek egongo dira: udaberrian eta udazkenean, poltsen pack-ak salduko ditugu bi bazkide berri egiteko eta prezioaren erdia ordaintzeko baldintzarekin; eta neguan eta udan, jendea kaleetara gehien ateratzen den momentua dela jakinda, segurtasun-pultseren pack-ak merkeago egongo dira salgai, baina bazkideak egiteko obligazioarik gabe. Bonoei dagokionez, hauek izango dira planteatuko ditugun batzuk: 5-10 pertsonen arteko taldeen bonoak egongo dira pultserak erosteko, pultsera hauek bikoteetara soilik ez mugatzeko; eta urtean poltsa kopuru jakin bat erostearen truke poltsa hauen deskontua izateko bonoa ere egongo da...