

BEZEROEKIKO HARREMANA

Bezeroekiko harremana (hau da, gure aplikazioaren erabiltzaileekiko harremana) **bai automatizatua bai pertsonala** izango da. Lehenengo eta behin, **webgunea** izango dugu, non informazioa izango dugu eskuragarri, "Ohiko galderak" izeneko atal batekin batera. Bertan, bezeroek gure aplikazioarekin izandako esperientzia baloratuz gero, gehien errepikatu diren galderei (eta gure iritzian, garrantzitsuenak direnei) emango diegu erantzuna. Horrez gain, aipatutako informazioa egongo da, hau da: nola deskargatu gure aplikazioa, non aurkitu daiteke, gure proiektuaren helburua, zer jabetxeetan dago eskuragarri eta abar.



Pertsonala den aldetik, bezeroekin harreman zuzena izateko *e-mail* eta telefono zenbakia izango dugu, hauek haien galderak eta kexak bertatik helarazteko. Eta **sare sozialak** (*Instagram, Twitter, TikTok* eta *Facebook*) ere izango ditugu, non gure proiektua aurkeztuko dugu, jabetxean erakutsi eta gomendatuko ditugu, erabiltzaileen esperientzia konpartituko dugu... Komentarioen bidez zein *chat*-aren bidez harreman zuzena izango dugu (bertatik erantzungo baitiegu ere haien galderei).

Bestalde, **establezimenduekin kontaktuan egoteko** eta hauei gure produktuaren inguruko informazioa emateko beste telefono zenbaki eta *e-mail* bat izango dugu, noski, bezeroekin kontaktuan egotekoaren ezberdina. Bezeroekin moduan, harreman pertsonala izango dugu haiekin, establezimendu bakoitza eta hauen kasua (arazoak, eskaintza...) modu ezberdinenean tratatuz.