

## **6. Bezeroarekiko harremanak**

Bezeroekin argi eta garbi harreman on bat izateko, hainbat harreman mota erabil daitezke, eta horietako bakoitza enpresaren estrategia eta bezeroen helburuak kontuan hartuta definitu behar da. Gure plana mix bat egitea da, hau da, harreman pertsonalak eta aurrez aurrekoak bezeroekin izan, zein harreman automatizatu bat izatea web-aplikazioekin.

Gure idea da enpresaren langileek bezeroei laguntza ematea, telefono edo posta elektronikoz bidez, horrela bezeroen galderak eta kontsultak zuzenean erantzun ahalko ditugu. Erantzungailu automatikoak erabiliko genuzke bezeroen galderak eta kontsultak azkar erantzuteko. Baita webgune edo aplikazioa bat sortuko genuke, horrela bezeroek autozerbitzua jaso izango ditzakete.

Baina ere laguntza pertsonala eskaini nahi dugu, pentsatzen dugulako bezeroekin tartu pertsonal on bat izatean honek ez dira beste enpresa batzuetara joango, eta bezero gehiago erakarriko ditugu badakitelako tratu pertsonal on bat ematen dugula bezeroei.

Azkenik bezeroi ofertak, deskontuak edo promozioak egingo geniotuzke eta horrela ere beste bezeroen atenzioa erakarri ahalko genuke.