

BEZEROEKIKO HARREMANAK:



Honako ataletan, gure enpresa edo erakundearen jomuga den merkatu-segmentuarekiko izango ditugun harremanen motak deskribatuko ditugu. Esin bestekoa da argi eta garbi definitzea zein harreman mota nahi dugun sortu dure enpresa eta bere bezeroen artean.

HARREMAN MOTA:

- Harreman pertsonala: bezero bakoitzarekin aurrez-aurre egonez.
- Harreman automatizatua: web-aplikazioen edota, erantzungailu automatikoen bidez. Bezeroek webgunearen bidez egin ahal dute erosketak.

Bezeroarekiko harremanaz mintzatzen garenean, esan beharra dago harreman mota ezberdinak sor daitezkeelaaldi berean enpresa baten eta merkatu segmentu baten artean:

HARREMAN MOTA BEZERO-ENPRESA:

- Laguntza pertsonala
- Deditutako laguntza pertsonala
- Autoserbitzua
- Komunitateak
- Automatizatutako zerbitzuak
- Sorrera kidetzea

LAGUNTZA PERTSONALA: bezeroak enpresako ordezkari erreal batekin komunika daitezke, zeinek erosketa egiteko unean bertan edo ondoren lagundo egingo die. Botika bateko bezeroaren eta saltzailearen artean sortzen den harreman motaz ari gara, adibidez.

DEDIKATUTAKO LAGUNTZAPERTSONALAK: aurrera pauso bat gehiago ematen du. Gure enpresako ordezkari batek harreman espezifiko izango du bezero jakin batekin. Harremana epe luzean zehar eman ohi da. Horrelako harremanak dira, esate baterako, banketxeke aholkularien eta gure artean sortzen direnak.

AUTOZERBITZUA: Bertan, enpresak ez du harreman zuzenik bezeroarekin eta beharrezkoak diren birateko guztiak jartzen ditu bezeroaren eskura erosketa-prozesua bakarrik egin dezan. Txanponen bitartez funtzionatzen duen kafe-makina izango litzateke harreman mota horren adibide argia.

AUTOMATIZATUTAKO ZERBITZUAK: Bezeroak errekonozitu eta bezeroaren porfilari egokitutako informazioa eta iradokizunak ematen dituzte. Erregistratutako erabiltzaileak dituzten online dendaz ari gara.

Azkenaldian eta 2.0 teknologiei esker, zenbait enpresek komunitateen sorrera bultzatu ohi dute euren bezeroen artean. Honi esker, bezeropotentzialen sarea zabaltzeaz gain, erabiltzaileei buruzko informazio osoa baliotsua lortzen dute.

SORRERA-KIDETZA: Balorea sortzeko aukera ematen zaio bezeroari, enpresarekin batera elkarlanean arituz. Online liburu denden kasuan adibidez.

GURE ENPRESA

Harreman pertsonala:

Klase partikularrak eskaintzen ditugunean, harreman pertsonala izan ohi da ohikoena. Bezeroek (ikasleek) gurekin zuzenean komunikatzen dira, aurrez-aurreko klaseak hartzen dituzten bitartean. Kasu honetan, gurebezeroak enpresako ordezkari erreal batekin (gu) kontaktuan jartzen dira, eta klase bakoitzean laguntza ematen diegu, baita zalantzak argitzen edo arazoak konpontzen ere. Horrela, ikaslea eta irakaslea arteko harreman hurbil eta pertsonal bat sortzen da.

Dedikatutako laguntza pertsonala:

Era berean, **dedikatutako laguntza pertsonala** izan daiteke, esaterako, klase partikularra luzaroan behar duten ikasleekin edo ikasketa prozesu zehatz bat egiteko laguntza eskatu dutenekin. Adibidez, ikasle horiekin harreman estu bat ezartzen duzu, eta euren egungo egoeraren arabera (egungo maila edo ikasketa erritmoa) laguntza gehiago eskaintzen diezu. Horrela, bezeroak zurekin espezifiko eta etengabeko harreman bat edukiko du, eta zure aholkularitza eta laguntza izango ditu ikaskuntza prozesuan.

Automatizatutako zerbitzuak:

Lauaxeta webgune bat dauka eginda, orduan gure enpresa aurrera badoa, gure web antzeko bat hor jartzeko ahalegina egingo genuke

Sorrera-Kidetza:

Azkenik, **sorrera-kidetza** izan daiteke zure enpresaren funtzionamendu batean. Horretan, ikasleek ez dute zure klaseetan parte hartzea soilik, baizik eta ikaskuntza prozesuan laguntzen dute, adibidez, edukiak sortzen edo ikasketa metodo berriak proposatzen. Horrela, ikasleek prozesuaren parte aktibo bilakatzen dira, eta zuk etengabe kolaboratzen duzu euren garapenarekin. Adibidez, ikasle batzuek blog bat idazten edo material didaktikoak sortzen lagundu dezakete, eta hori guztia zure enpresaren eta bezeroen arteko harremanetan balio sortzen di.

Enpresa berri bat sortzean, garrantzitsua da harreman mota hauen inguruan pentsatzea eta zure bezeroen beharretara egokitutako estrategia bat sortzea. Zure enpresa klase partikularrak eskaintzen duen arren, hainbat harreman mota erabil ditzakezu, eta hauek zure bezeroekin izango dituzun interakzioen izaera eta maiztasuna izango dute eragina. Azken finean, zure helburua bezeroarekiko harreman egonkor eta positiboak sortzea da, eta horretarako aukera ugari daude.