

BEZEROAREKIKO HARREMANAK



Gure zerbitzua aplikazio baten bidez eskaintzen denez, badakigu ez ditugula gure bezeroak zuzenean ezagutzen. Hala ere, gure aplikazioa hazteko oso garrantzitsua da gure bezeroak nolakoak diren jakitea. Horregatik, pertsona batek aplikazioa instalatzen duen bakoitzean erregistratu beharko dela erabaki dugu. Ez da nahikoa gmail-a eta oinarriko datuak, hala nola izena, abizenak eta adina, soilik jartzea; horrez gain, bezeroaren gustuak zein diren jakin nahi dugu: nola identifikatzen den, pertsona lotsakor, estresatua edo baikorra den, eta nolakoa den bere eguneroko errutina (ez da informazio konfidentziala jarri beharko). Horrela, bezero bakoitza hobeto ezagutuko dugu, zerbitzu pertsonalizatu eta hobea eskaintzeko. Era berean, hartuko ditugun datuak lagungarriak izango dira laguntzaile birtualak zerbitzu pertsonalizatuagoa eta osoagoa emateko.

Gure bezeroekin harremanetan jartzeko, bezeroentzako arreta egongo da. Bertan Gmail eta telefono zenbaki bat agertuko da beraien arazoak eta zalantzak adierazteko. Gurekin harremanetan jartzeko ordutegi bat egongo da (8:00-17:00) eta pertsonalki gurekin jarriko dira kontaktuan behar duten laguntza emateko. Hala ere, ordutegiz kanpo zalantza bat baldin badute, laguntzaile birtualari galdetu diezaioke. Zalantza asko argitu egiten ditu edozein orduetan.



Bezero batzuk aurrez aurre ezagutuko ditugu. Adibidez: Egingo ditugun hitzaldietan, beraiek ezagutu, zalantzak argitu eta beraien iritzia jasoko dugu etorkizun batean gauzak hobetzeko. Beraiek gehiago ezagutzea oso baliagarria izango da gure enpresarentzat, gure zerbitzua hobetzeko aukera izango dugulako. Horrela, bezero gehiagori iritsiko da gure aplikazioa.



Hori guztiaz gain, gure bezeroak gehiago ezagutzeko atal bat gehituko dugu aplikazioan. Atal horretan, "Aplikazioa gustatzen ahal zaizu?" galdera agertuko da eta izarren bidez aplikazioa kalifikatu dezakete. Modu horretan, gure bezeroei gure zerbitzua zenbat gustatzen zaien jakingo dugu.