

1. Bezeroarentzako Harreman Motak:

a) Bezeroak Erakartzea:

- **Marketin Kanpainak:**
 - Publizitate kanpainak sare sozialetan, webgunean eta hedabideetan.
 - Sustapen-eskaintzak eta deskontu bereziak lehen erosketan.
- **Ahoz Ahoko Sustapena:**
 - Bezeroen gomendioak sustatzeko pizgarriak.

b) Bezeroak Mantentzea:

- **Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua:**
 - Aurrez aurreko, telefonoz edo lineako arreta eraginkorra eta azkarra.
 - Erabiltzailearen esperientzia hobetzeko salmenta osteko laguntza.
- **Komunikazio Etengabea:**
 - Buletinak eta posta elektronikoko komunikazioak albiste eta eskaintza berriekin.
 - Sare sozialetan jarduera aktiboa, erabiltzaileekin etengabe elkarreraginez.

c) Bezeroen Fidelizazioa:

- **Fidelizazio Programak:**
 - Puntu-sistemak edo erosketen bonuen bidezko sariak.
- **Bezero Esanguratsuen Kudeaketa Pertsonalizatua:**
 - Bezero estrategikoentzat arreta pertsonalizatua eta eskusiboak diren zerbitzuak.

2. Harreman Moten Sailkapena:

a) Arreta Pertsonalizatua:

- Banakako arreta eskaintzea, bezero bakoitzaren beharrei egokituz.

b) Autozerbitzua:

- Bezeroak zerbitzua zuzenean eskuratu ahal izatea webgune edo aplikazio baten bidez.

c) Komunitatearen Garapena:

- Bezero-komunitate aktibo bat sortzea, foro eta sare sozialen bidez elkarriketak sustatuz.

d) Lankidetzeta eta Sorkuntza Partekatua:

- Bezeroekin batera produktu berriak edo hobekuntzak garatzea, iritzien bidez.

3. Neurketa eta Hobekuntza:

- **Bezeroaren asebetetze-maila neurtzea inkesten eta iritzi-bilketaren bidez.**
- **Bihurketa- eta fidelizazio-tasak aztertzea harremanen eraginkortasuna ebaluatzeko.**