



Assa Ikastola
Batxilergo 1 - Ekonomia
2024-2025 ikasturtea
Onura jatetxea

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Bezeroen harremanak edukitzea oso garrantzitsua izango da gure enpresaren arrakastarako. Gure enpresaren kasuan, jatetxean garrantzitsuagoa da bezeroekiko harremana ona izatea hauek balorazio onak emateko gure jatetxeari eta ezagunagoa bilakatzeko, gainera, harreman ona edukitzen badugu bezero gehiago lortu ahal dezakegu.

Nabarmentzen diren puntu nagusienak hainbat dira; bezeroen atxikimendua lortzeko prezio onak ipintzeko beharra, bezeroekin harreman onak izatea eta egin ala den publizitate guztia egitea besteen atentzioa lortzeko, baita jendea jakitea nondik datorren gure baliabide guztiak garrantzitsuak izango da.

Gure kasuan garrantzitsuagoak iruditzen zaigu epe luze batera fideltasuneko bezero finkoak izatea, lehenengo momentu batean sarrera handiak izatea arren. Hau lortu ala dugu inguruko elikagaiak erabiltzen sortzen dugun lotura nekazariekin. Azkenean beraiekin harreman bat sortzen onuragarria izango da, gure enpresak itxura irudi ona lortuz eta kontaktuak sortuz. Baita bezeroekiko daukagun tratua harreman estu bat sortu dezakegu, fideltasuna lortzen.

Haiekin sustatzeko bezeroen kezka, lehentasun eta behar guztiak entzungo ditugu, eskaera hauek azetu ala izateko. Horrela haien arazo guztia konpontzen baditugu gure enpresari lotuta jarraituko dute, ez baitutelako inolako arazorik izango joan nahi izateko. Adibidez: Egoera pertsonalizatua ezkainiko dugu, bezeroen lehentasuna eta beharrak entzungo ditugu eta horien arabera haien beharrak asetzeko beharrezkoa dena egingo dugu, baita, eskaintza pertsonalizatuak edo ohiko bezeroentzako deskontuak. Bezeroarentzako arreta bikaina izateko beste gauza batzuk egingo ditugu, adibidez:



Assa Ikastola
Batxilergo 1 - Ekonomia
2024-2025 ikasturtea
Onura jatetxea

Ohiko kontaktua mantenduko ditugu beti; telefono, posta elektroniko edo txat bidez, horrela arazoren bat sortzen denean ahalik eta azkarren konpondu ahalko dugu. Baita kexak eta iradokizunak azkar batean eta modu profesionalean kudeatuko ditugu.

Beste alde batetik balio erantsia sortuko dugu, produktuarekin zerikusia duten eduki didaktikoak edo informazio baliagarria ematea, hala nola sare sozialetan gure produktuak nondik etortzen diren hobeto ulertzeko eta erakusteko nola sortzen den kontsumitzen ari duzun janaria.

Gure negozio-ereduan, bezeroak txertatu beharko ditugu, bezeroen konpromisoa eta fidelizazioa areagotzeko. Gure kasuan, 2 aukera-moduak sortuko egingo dugu. Hasteko, harpidetzak egingo dugu, deskontuak egingo ditugu gure bezeroei diru kantitate bat ordaintzen badute hilero. Pentsatu egin dugu, hilero, 5€ ordaintzen badituzu; %10eko deskontua egingo dugu jaten duenaren prezio finala, hau da, kontua. Baita ere, app-a bat eta webgune bat sortuko ditugu, eta instalatzen baduzu, kupoiak, deskontuak... eta abar eskuratu ahalko dituzu. QR kode bat edukiko duzu zure kontuarekin konektatua eta horrekin puntuak lortu ahal dituzu eta deskontuak edo lortutako puntuen arabera eskaintzen ditugun produktu batzuk dohainik eduki ahalko dituzu.

Elkarteak eta komunitateak baita ere egingo ditugu. Gehien etortzen den jendea, elkarte bat sortuko ahal dugu eta horrekin debatitu ahal dugu menu berriak sortzeko edo kritika egin gure antolamendua eta nola edo zer hobetu ahal dugun.

Horrekin, bezeroak bere kritikak eman ahal dute eta baita ere bezeroak integratu egingo dira guren negozioan eta parte hartzen.

Bezeroarekiko harreman mota publizitatearen bidez izango da, batez ere, kartelak eta aldizkarietako albisteak eginez. Normalean sarrera gutxi dituzten



Assa Ikastola
Batxilergo 1 - Ekonomia
2024-2025 ikasturtea
Onura jatetxea

pertsonak ez dutelako teknologiarik eta ezingo dute gure publizitatea ikusi mugikorretatik edo telebista betetik, baina hori ez du esan nahi ez dugunik publizitate digitalik egingo. Harreman motak bi izango dira; Harreman digitalak, Teknologiaren bidez albisteak ikusten duen jende guztia ikusi ahalko du, normalean bezero gazteak izango dira. Eta Harreman pertsonalak, ez dutenek kartel teknologikoak ikusiko, aldizkarietako albisteak egingo ditugu, honi esker beste pertsonen atentzioa deitu egingo dugu.

Laburbilduz bezeroekiko harremanak oso garrantzitsuak iruditzen zaizkigu, azkenean haiek dira lehengaiak ekartzen dituztenak, eta guk haien kezkak eta arazoak konpontzen baditugu gure enpresarekin geratuko dira bezeroak eta ez dira beste jatetxe batekin joateko.

Nabarmendu harreman iraunkorrak eta bezeroen integrazioa negozio-ereduan arrakasta faktore gisa, hau da, gauza garrantzitsuenetariko bat bezeroekiko harremanak dira, haiek lehengaiak ekartzen dituzte eta lehengaiak gabe ezin ditugu eguneroko janariak prestatu.