

Corner-charger

Bezeroarekiko harremanak

Nola erakarriko ditugu bezero berriak, eta nola mantenduko ditugu bezero horiek?

Bezeroak erakartzeko, gure publizitate tekninak erabiliko ditugu bezeroen arreta deitzeko.

Bezeroak lehialak mantenduko dira gure prezioetan deskontu eta eskaintza ugari eskainiko dizkiegulako.

Gure enpresan, hiru harreman mota desberdin eramango ditugu aurrera, bakoitzak bere ezaugarri eta abantailak izango dituelarik.

Lehenengoa harreman **pertsonala** da, hau da, dendan zuzenean eta ahoz ahoko komunikazioaren bidez izandako harremana. Bezeroek gure langileekin harreman zuzena izango dute eta, horrela, zerbitzu pertsonalizatua eta ahalik eta hurbilenkoa jasoko dute.



Bigarren harreman mota **automatizatua** izango da. Gauean, bezeroek kaxan bazkide txartela edo dirua erabiliz, lokalera sartu dezakete. Kasu honetan, ez dago langilerik; bezeroak bakarrik egongo dira, eta hori guztia teknologiaren bidez da.

Azkenik, web aplikazioa erabiliz harreman **digitalean** parte hartu ahal izango duzu. Aplikazioaren bidez, bezeroek gure enpresari buruzko informazioa izango ahal dute, hala nola nortzuk diren sortzaileak eta ere, gurekin komunikatzeko aukera izango dute. Horrela, eroso eta modu eraginkorrean, gure zerbitzuak erabili ahal izango dituzte, ordutegi eta tokiaren mugarik gabe.



Hiru harreman mota hauek elkar mantentzen saiatuko gara, eta denek helburu komun bat izango dute: gure bezeroen beharrak asetzea bezeroei zerbitzu ezberdinak eskainiz haien beharretara egokituta. Gure negozioan, merkatu-datu espezifikokoak lortu nahi dituzten beste enpresa edo marka batzuek babestutako inkestak eskainiko ditugu.

Enpresa horiek beren inkestak gure bezeroei administratzeagatik ordainduko digute, eta guk, era berean, emaitzak haiekin partekatuko ditugu, betiere parte-hartzaileen pribatutasuna eta anonimotasuna errespetatuz.

Inkesta horietan parte hartzen duten bezeroek pizgarriak jaso ahal izango dituzte, hala nola deskontuak gure produktuetan edo fideltasun-puntuetan.

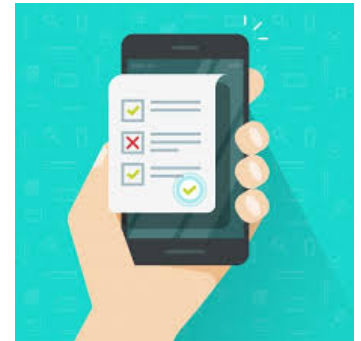
Kanpoko inkestez gain, barne-inkestak egingo ditugu gure bezeroen beharrak eta iritziak hobeto ezagutzeko. Informazio horrek aukera emango digu gure eskaintza etengabe doitzeko eta hobetzeko, eta, horren ondorioz, merkatuan dugun lehiakortasuna handitzeko.

Inkesta horiek zuzeneko diru-sarrerarik sortuko ez duten arren, gure prozesuak optimizatzen eta bezeroa gogobetetzen lagunduko dute, eta horrek, zeharka, gure diru-sarrerak handituko ditu.

Gure inkestetan parte hartzen duten bezeroek fidelizazio-puntuak metatu ahal izango dituzte, eta horiek produktuekin, deskontu eskusiboekin edo sustapen berezietarako sarbidearekin trukatu ahal izango dituzte.

Sistema horrek, parte-hartzea sustatzeaz gain, gure bezeroen leialtasuna sustatuko eta haien gogobetetze orokorrari lagunduko dio.

Enpresa horiek publiko objektibo zabal eta segmentatu batengana iristeko dugun gaitasunagatik ordaintzeko prest egongo dira, eta hori diru-sarrera paraleloen iturri bihurtuko da.



Laburbilduz, inkestak gure bezeroak hobeto ezagutzeko tresna izateaz gain, negozioarentzako diru-sarreraren bide berri bat ere izango dira.

Datuak biltzeko eta bezeroak leialtzeko ikuspegi estrategikoarekin, inkesta horien balioa maximizatzea bilatzen dugu, bai gure enpresarentzat bai gure bezeroentzat onurak ziurtatuz.