

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Bezeroekiko harremana funtsezkoa izango da SARARGI-ren ibilbidean. SARARGI zerbitzu espezializatuak emango dituen enpresa izanik, laguntza pertsonala eskeiniko die bezeroei, ez soilik zerbitzua kontratatzerakoan, baizik eta zerbitzuaren garapena osoan zehar harreman zuzena eta pertsonalizatua eskeiniko diela.

Bezeroarekiko harremanak SARARGI-ren motibazio ezberdinetan oinarrituko dira, motibazio hauek SARARGI-ren garapen enpresarialaren araberakoak izanik.

- SARARGI-ren fase ezberdinen motibazioak eta honen araberako bezeroarekiko harremanen definizioa:

1. Hastapena:

Fase honetan, SARARGI-ren motibazio nagusia bezeroak lortzea eta enpresa ezagutzera ematea izango da. Ondorioz, mometu honetan, laguntza pertsonalizatua izango da SARARGI-ren lehentasuna. Honetarako balizko bezero ezberdinei bisitak eskeiniko dizkiegu enpresa eta zerbitzuak aurkezteko helburuarekin. Bisitak eskeintzeaz gain, SARARGI ezagutzeko eta harremanetan jartzeko bestelako kanalak sustatu beharko ditugu. Hauen artean, webguneak ezinbesteko garrantzia izango du, modu zuzenean heldu ezin izango dugun pertsonentzat SARARGI-ren aurkezpen txartela izango delako. Bertan, enpresaren informazioa aurkitzeaz gain, kontaktatzeko formularioak eskuragarri jarriko ditugu bezeroek hitzorduak eskatu ahal izateko, zalantzak planteatu ahal izateko, eta iradokizunak edota hobetzeko proposamenak egiteko.

Bezeroei ere, telefonoz harremanetan jartzeko aukera emango diegu, honetarako ohiko deiaz gain, Whatsapp sareko enpresako txata erabilgarri izango du SARARGI-k. Txat honen bitartez, bezeroei laguntza pertsonala

emango zaie beraien eskaerari modu pertsonalean erantzungo diegun heinean.

Hastapenetan, SARARGI-ren harremana bezeroekin funtsezkoa izango da, bezeroak izango baitira SARARGI-ren izena kalitatezko zerbitzuarekin lotzeko berme nagusia.

2. Egonkortze fasea:

Bezeroekin harremanak fase guztietan garrantzia badu ere, fase bakoitzean motibazio ezberdinak ditu. Etapa honetan, bezeroak ekartzeko estrategia lausotuko dugu eta bisitak eskeintzea ez da hain premiazkoa izango. Fase honetan, bisitak eskaintzeko eta bisitak adosteko bide nagusiak weborrialdearen kontaktatzeko formularioak eta telefonoa izango dira. SARARGI etengabe egongo da profesionalen esparruan bere jarduna ezagutzera ematen, baina fase honetan iada bezeroak erakartzeko estrategia ez da izango hain erasokorra, hauei zuzentzeko bideak lausotuko ditugun heinean.

Hala ere, aurreko fasean bezala, zerbitzua kontratatzeko, zehazteko, garatzeko eta hobetzeko edota ebaluatzeko prozesua gauzatzeko laguntza pertsonala eskainia izango da. SARARGI-ren jardunak beti eskatuko baitu bezeroekin harreman zuzena izatea.

3. Hedapen fasea:

SARARGI-k, enpresa askoren antzera, hazteko asmoa du. Momentu hau heldzerakoan, merkatu edota bezero berriak eskuratzea izango da motibazio nagusia, hau da, salmenta handitzea. Honetako, berriz ere, balizko bezeroak erakartzeko estrategian indarra jarri beharko dugu, agian harremanetarako kanal berriak zabaltzen edota daudenak profitatzen.

Momentu honetan, aurreko faseetan bezeroekin izandako harremanek SARARGI-ren irudia baldintzatuko du guztiz.

- SARARGI-k bezeroei emango dien harremana laguntza pertsonal eskainia izango da zerbitzu osoan zehar, harreman honek helburu eta kanal ezberdinak izango ditu zerbitzuaren garapen fasearen arabera.

1. Kontratazioa:

Arestian aipatu bezala, SARARGI-ren fasearen arabera ezberdina izango da bezeroengana heltzeko modua, baina behin lehenengo kontaktua eginda dagoelarik, zuzeneko harremanaren bidez egingo dugu zerbitzuaren kontratazioa eta zehaztapena. Laguntza pertsonal eskainia eskeintzea zerbitzuaren zehaztapen honetan ezinbestekoa izango da komunikazioa hobetzeko eta gaizki ulertzeak edota akatsak sahiesteko.

2. Zerbitzuan zehar:

Zerbitzuaren zehar, SARARGI eta bezeroaren artean harremantzeko modu erreza eta zuzena izatea nahitaezkoa izango da. Honetarako, SARARGI-k zerbitzuaz arduratuko den pertsonaren telefonoa eskeiniko die bezeroei. Email-ez ere komunikatzeko aukera egongo da, bide hau zerbitzuaren garapenaren informazioa edota zalantzak partekatzeko modu egokia izanda.

3. Ebaluazioa edota itxiera:

SARARGI-rentzat bezeroen asebetetze maila jakitea eta hobetu ahal izateko iradokizunak jasotzea bere jardunaren parte izango da. Hori dela eta, asebetetze maila neurtzeko inkesta bat pasako die bezeroei email-ez lehenengo pausu gisa itxiera fase honetan. Inkesta hau zerbitzua automatizatua izango bada ere, ondoren, bezeroak nahi badu honetan sakontzeko bilera bat proposatuko diegu. Laguntza pertsonalizatu honek inkestan jasotako informazioa hobeto ulertzeko, harremana zaintzeko eta zerbitzuari aldaketa onuragarriak erakartzeko balio izango du.