

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Enpresa baten bezeroekiko harremana denboran zehar enpresaren eta bere bezeroen artean ezartzen diren interakzio, komunikazio eta loturen multzoa da. Kontzeptu horrek merkataritza-transakzio hutsak baino askoz gehiago hartzen du bere baitan, konfiantzan, gogobetetasunean eta leialtasunean oinarritutako konexio iraunkorra eraikitzea baitu helburu.

Hori esanda orain gure enpresak gure bezeroekiko harremanak nola mantentzen eta sustatzen dituen aztertuko dugu.



Hau aztertu baino lehen aipatu behar da gure enpresaren helburua gu eta gure bezeroen artean denbora luzerako harremanak lortzea dela, bai nitxozko merkatuko bezeroekin beraien arazoen garapen edo konponbide bat lortzeko eta baita merkatu masiboko bezeroekin ere, harreman iraunkorrak sustatzeko.

Hori lortzeko helburuarekin gure bezeroak bi talde nagusitan sailkatzen ditugu.

Alde batetik merkatu masiboko bezeroak ditugu, non horiekin harremana pertsonala eta aurrez aurrekoa izango den, barne komunitateak sustatzeko eta baterako sorkuntzako harremanak lortzeko erlazioak bezala sailkatu dezakegun haienganako harremana. Horren arrazoia da antzerako beharrak dituzten bezeroak elkartzen ditugula eta bezero horien arteko harremanak sustatzea eta erraztea dela gure helburua. Horrez gain, gure bezeroekin dugun harremanaren beste helburuetako bat, elkarren arteko baterako sorkuntzako harremanak lortzea dela, beraien bizi helburuak lortu ditzaten.

Laburbilduz, gure bezeroak elkartzen saiatzen gara haien gustu pertsonalen arabera, gure bezeroen arteko bateragarritasun-harremanak sortzeko, eta helburu horiek lortzeko, elkarren arteko harremanak eta baterako sorkuntza sustatzen saiatzen gara. Horrela, gure bezeroen artean eta bezeroak guganako harreman sendoak eta iraunkorrak lortzea da gure zerbitzuaren helburua eta harreman horretan zehar bezeroek esperientzia onak eta aberasgarriak izatea.



Beste aldetik, nitxozko merkatuko bezeroak ditugu. Bezero horiekin harremana laguntza pertsonal eskainia bezala izendatuko genuke, barne garapen pertsonal gisa, beraien arteko barne komunitateak sustatzea eta baterako sorkuntzako harremanak bezala deskribatzen ditugu. Ezaugarri horiek bezero horiei egozten zaizkie, haien beharrianen oinarriira joaten saiatzen garelako eta zerbitzu desberdin eta pertsonalizatuak eskaintzen dizkiegulako, haien bizitza hobetzen saiatzeko. Gainera, hau horrela definitzeko beste arrazoi bat da haien artean harremanak sustatzen saiatzen garela, ahal den neurrian, haien bizitzatik kanpo beste errealitate batzuk daudela ikus dezaten. Azkenik, beste puntu bat da gure bezeroek kanpoko jendearekin erlazionatzeko aukera dutela, eta horregatik, haien bertsiorik onena izaten laguntzen diegu.

Laburbilduz, zerbitzuak eskaintzen direla bezeroen bizitza hobetzeko, baita haien arteko eta kanpoko jendearekin harremanak sustatzeko ere, modu honetan beraien potentziala garatzen eta bizitza hobea izaten lagunduko dielako.

Bezero berriak nola erakartzen ditugun aztertzean hainbat metodo ditugu. Aurreko ataletan azaldu dugun bezala, gure burua ezagutzera emateko modu bat sare sozialak edo Internet da. Hor barnean, horien artean gure Youtubeko kanala nabarmentzen da adibide gisa, gero hiriko hainbat tokitan eskuragarri dauden panfleto, hainbat tokitan jarri ditugun kartelak, zentro eta ikastetxe ezberdinetan ematen ditugun hitzaldiak, gure enpresan eskaintzen dugun zerbitzuari buruz tokiko hainbat espezialistak duten ezagutza, gertuko influencer ezberdinekin egiten ditugun kolaborazioak... bezero berriak erakartzeko erabiltzen ditugun jarduerak dira. Baina, errealista izanik, gure enpresak bezero berri gehien erakartzen dituen gure bezeroek inguruko pertsonekin duten komunikazioa eta eskaintzen dugun zerbitzuaz hitz egiten duten modua da, hau da, ahoz ahoko komunikazioaren ondorioz geratzen den publizitatea. Horren erakusgarri da gure bezero gehienak lagun edo senideren batekin etortzen direla lehen harpidetza egitera.

Laburbilduz, bezero berriak lortzerako orduan pertsonen arteko ahoz-ahoko komunikazioa da bezero berriak lortzeko daukagun modu nagusia.