

BEZEROEKIKO HARREMANAK:





DryNGo

Gure enpresa eta bezeroen arteko harremana funtsezko hainbat faktoretan oinarritzen da: produktuaren kalitatean konfiantza izatea, eraginkorra eta segurua izatea; bezeroaren gogobetetasuna, ilea erabiltzeko eta zaintzeko itxaropenak betetzen dituela ziurtatuz; eta bezeroari arreta emateko zerbitzu on bat, arazoak daudenean konponbideak eskainiz. Gainera, garrantzitsua da kontsumitzaileen beharrak ezagutzea, marketina eta produktuak pertsonalizatzeko, fidelizazioa sustatzeko programa berezien bidez eta gizarte- eta ingurumen-arloko arduradunak izateko. Horrek guztiak bezeroekin harreman iraunkorra eta positiboa izaten laguntzen du.

Bezeroekiko harremana hainbat kanal digitalen zein presentzialen bidez ezar liteke:

1. Webgunea: Webgunea funtsezko kanala izango litzateke, produktuari buruzko informazio zehatza, erabilera-gidak, ohiko galderak eta online erosketa-sistema eskainiz. Gainera, zuzeneko txat bat edo zalantzak argitzeko harremanetarako formularioak izan ditzake.
2. Telefono bidezko arreta eta erantzungailu automatikoa: Erantzungailu automatiko batek oinarritzko kontsultak kudea ditzake, hala nola arreta-ordutegiak edo produktuari buruzko informazioa. Kasu zehatzagoetarako, agente batekin harreman zuzena izateak zalantza konplexuagoak argitzea eta produktuarekin izandako arazo larriagoei irtenbidea ematea ahalbidetuko luke.
3. Arreta pertsonalizatua denda fisikoetan edo ekitaldietan: Enpresak dendetan presentzia badu edo ekitaldiak egiten baditu, aurrez aurreko harremana aukera bikaina izango litzateke produktuaren erakustaldiak eskaintzeko, aholkularitza pertsonalizatua emateko eta bezeroekiko konfiantza indartzeko. Bertan, laguntza pertsonala eskainiko diete bezeroei.

Kanalen konbinazio horrek aukera ematen dio enpresari bezeroengana modu eraginkorrean iristeko, haien lehentasunetara egokituz eta esperientzia osoa eskainiz.

Edozein iragarki egin aurretik, lehenik eta behin bezeroa ezagutu behar da, eta zer gustatzen zaion eta zer interesatzen zaion eman behar zaio, gure produktua eros dezan. Horretarako, inkestak egingo ditugu, eta gure bezeroek benetan zer nahi duten jakingo dugu.

Bezeroak erakartzeko modu bat sare sozialen bidez da, gaur egun ia mundu guztiak erabiltzen baititu. Beste ideia bat izan daiteke iragarkiak eta kartelak jartzea sare sozialak erabiltzen ez dituztenentzat.