

## **5. KANALA**

Erabaki dugu gure enpresaren kasuan *webgunea* dela bezeroekin harremanetan jartzeko komunikazio-kanal egokiena. Bertan gure bidaia agentziarekin lotutako informazioa errez aurki ditzakete, baita gurekin kontaktuan jartzeko mugikor zenbaki bat eta gmail helbide bat ere.

Gure bidaia-paketeak on-line bidez salduko ditugu. Horretarako bezeroek bankuko txartelaren bidez ordainduko dute, beraz, behin ordainduta jarraian jasoko duzu erositako zerbitzuaz gozatzeko behar den ordainagiria (bidaiaitzeko behar den informazio guztiarekin) jasoko dute erosketa egiterakoan jarritako helbidean.

- **Komunikazio-kanalak:** Webgunean agertzen den email-a eta telefono zenbakia gurekin kontaktuan jartzeko.
- **Banaketa-kanalak:** bezeroak jarritako helbide elektronikora jasoko du ordainagiria bidaiaitzeko informazio guztiarekin.
- **Salmenta-kanalak:** webgunearen bitartez.

### **BEZEROAREKIKO HARREMANA BOST FASEZ OSATUTA:**

1. **Pertzepzioa:** bezeroak gure enpresa ezagutzen duenean gertatzen da; hau da, bezeroak ezagutu ditzakegu web-gunearen bidez eta hornitutako publizitatearen bidez (kartelak, iragarpenak...).
2. **Ebaluazioa:** bezeroak gure zerbitzuak interesatzen bazaizkio ala ez.
3. **Erosketa:** bezeroak gure paketeren bat erosteko egiten duen ordainketa.
4. **Entrega:** bezeroak, ordainketa egin ostean jasoko du ordainagiria eta horren bidez bidaia egiteko beharrezkoa den informazio guztia jasoko du, erosketa egiterakoan jarritako helbide elektronikora helduko zaiona.
5. **Salmenta ondorengoa:** bezeroak erositako zerbitzuez gozatu ditzake.