

BEZEROEKIKO HARREMANAK

• **Nola erakarriko dituzue bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi araziko dituzue bezero horiek?**

Enpresa bat sortzerako orduan oso garrantzitsua da bezeroekiko harreman ona izatea.

Honekin lortuko dugu gure bezeroak mantentzea eta bezero berriak erakartzea.

Bezero berriak lortu ahal izateko hainbat altibitate pentsatu ditugu.

- **STANDS:** Merkataritza gunetean stand batzuk jartzea ideia ona izango litzateke gure produktua erakargarriagoa izateko. Honekin batera, hurbiltzen den jendeari gure produktuaren informazioa duen eta %10 deskontua duen eskuorria emango diegu.
- **DESKONTUAK:** Lehenengo 6 hilabetetan gure produktua lehenengo aldiz erosiko duten pertsonen eskaera berdinean bigarren produktua %50-ko deskontua izateko aukera emango diegu.
- **WEBGUNEAREN HARPIDETZA:** Gure webgunean harpidetza egiteko aukera egongo da. Honi esker, gure bezeroei mezuak ailegatuko zaizkie gure produktuen beritasunei eta deskontuei buruz.

Nolakoa izango da gure harremana?

Web orrialdearen bidez eta beste denda batzuen bitartez salduko dugunez gure produktua, gure bezeroekiko harremana zeharkakoa da. Hau da, ez dugu guk zuzenean pertsonalki salduko produktua baizik eta beste pertsonen bidez egingo dugu.

- **Web orrialdea:** CTT Express enpresaren bidez bidaliko dugu gure produktua bezeroari.
- **Dendak:** Espainiako farmaziak eta mediamarkt denden bidez salduko dugu ere gure produktua.

Nola mantenduko dugu bezeroekiko harremana?

Aurreko puntuan azaldu dugun bezala telefonoa eta internetaren bidez egingo dugu.

- **Telefonoa:** Gure telefonoa 912 345 678 da.
- **E-mail:** Gure emaila irribident@gmail.com da.
- **“Chat”:** Gure webgunean www.irribidentdenda.com dago.

Telefonoa, e-mail-a eta chat-a gure webgunearen hasieran egongo dira, edozein arazo izanez gero kontaktuan jarri ahal izateko lehen bai lehen. Erantzutean gure langileetako bat galdera guztiak erantzuteko eta laguntzeko prest egongo da, gure ordutegiaren barruan.

Gure ordutegia hurrengo hau da: 9:00tik 21:00etara. Ordutegia kontaktuan jartzeko informazioa dagoen leku berean egongo da.

- Gure bezeroak denbora luzean mantentzeko bezero bakoitzaren urtebetetzean haien hurrengo erosketan erabiltzeko %10-ko deskontua eta eskuil-buru bat oparituko diegu.

Arazoen konponbidea:

- **Itzultzeak:** Itzultzeak egiteko nahitaezkoa da eskuila erabili gabe egotea. Aukera emango dugu erosten denetik hilabete batera arte. Hau posible egin ahal izateko gure webgunean itzultzeak egiteko parte bat egongo da non eskaeraren zenbakia sartu ondoren pegatina bat inprimatzeko aukera emango du itzulketa egin behar den informazioarekin. Pegatina hau paketeen jarri beharko eta bezeroaren herrian dagoen ctt express zentralaren bitartez bidali beharko da.
- **Garantia:** Gure produktua erosten duten pertsonak, lehenengo urtean garantia dohainekoa izango dute. Urte gehiago nahi baldin badute 50€ urtean ordaindu beharko dute. Hala ere, norbaitek garantia ez badu, aukera izango du eskuila konpontzeko ordainduz gero. Hau da, konpondu ahalko ditugu bateriak, kamarak, sentsoreak... Hau dena egiteko itzultzearen atalean esan dugun moduan bidaliko digute.

