

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Gure enpresaren bezeroekin harremanetan jartzeko estrategia ez da soilik produktu edo zerbitzuak eskaintza mugatzen, baizik eta bezeroen esperientzia eta konfiantza sortzea eta mantentzea du helburu. Bezeroen asebetetzeak gure negozioaren oinarria izango du, eta horretarako, hainbat estrategia interaktibo, automatizatuta eta pertsonalizatuak ezarriko ditugu. Hona hemen bezeroekin dugun harremanaren kudeaketa:



1. **Bezeroen Onboarding eta Hasierako Doako Zerbitzuak:** Gure bezeroak eskaintza erakargarri batekin onartuko ditugu, lehen hilabeteen doako zerbitzuak eskainiz. Horrela, bezeroek aplikazioa eta bere zerbitzuak frogatu ahal izango dituzte, eta haien lehentasunak eta beharrak ezagutu ahal izango ditugu. Bezeroek hasierako hileko esperientzia hau aprobetxatzen badute eta zerbitzuak gustuko badituzte, probabilitate handiagoa izango da zerbitzuak epe luzerako kontratatzea. Horrela, bezeroek, lehen aldiz gure aplikazioa erabiltzen dutenek, lehen esperientzia positibo bat izango dute eta leialtasun handia izango dugu haien artean.
2. **Bezero Leialtasunaren Kudeaketa eta Eskaintzak:** Bezeroak leialak bihurtzea eta haiek mantentzea da gure helburuetako bat. Horretarako, urtean zehar eskaintza bereziak eta promozioak antolatuko ditugu bezero leialentzat. Horiek, adibidez, deskontuak, ekintzak edo bonus zerbitzuak izango dira, eta horrela bezeroen interes eta motibazioa iraunaraziko dugu. Bezero leialak sustatzeko, bezeroen parte-hartzea bultzatzen duten lehiaketak, sorpresa opariak edo ekintzak antolatuko ditugu, non bezeroek beren esperientzia partekatu eta komunitatearen parte izatea sentituko duten. Horrela, gure bezeroek ez dute bakarrik zerbitzua erosi, baizik eta gizarte-sare batean integratuko dira, eta haien konpromisoa eta konfiantza indartuko da.
3. **Laguntza Automatizatua eta Inteligentzia Artifiziala:** Bezeroen laguntza automatizatu eta eraginkorra izango da gure sistemaren oinarrietako bat. Inteligentzia artifizialaren bidez, bezeroek 24/7 erabilgarri izango dute laguntza eta aholkularitza automatizatua. Gure AI sistemak bezeroen galderak erantzun ahal izango ditu uneoro, eta pertsonalizatutako aholkularitza eskainiko die, beren galdera edo arazoei dagokienez. Adibidez, erabiltzaileek aplikazioan zerbitzu bat erabiltzeko arazoak izanez gero, AI-ak saihestu egingo ditu orduko galderak, eta, behar izanez gero, erantzunak zuzenean emango dizkio erabiltzaileari. Horrela, bezeroek ez dute luze itxaron beharko laguntza lortzeko, eta prozesuak azkarrago eta eraginkorrago izango dira.
4. **Bezeroaren Feedback eta Aholkularitza Pertsonalizatua:** Bezeroen iritzia eta feedbacka jasotzea funtsezkoak izango dira gure produktuak hobetzeko. Hori dela eta, gure aplikazioan feedback sistemak integratuko ditugu, non erabiltzaileek beraien esperientzia eta gustuak adierazi ahal izango dituzten. Bezeroek ohar eta iradokizunak egin ahal izango dituzte, eta gure taldeak haien iritzia aztertu eta hobetzeko ekintzak egingo ditu. Horrela, bezeroen beharrei azkar egokitu ahal izango gara eta haien esperientzia gehiago pertsonalizatu ahal izango dugu.