

BEZEROEKIKO HARREMANA

Bezeroekiko harremana enpresa eta bezeroen arteko interakzioa eta harremanaren kudeaketa da, salmentetatik hasita zerbitzura Helburua bezeroak asetzea, leialtasuna sustatzea eta epe luzerako harreman emankorrak eraikitzea da.

Gure zerbitzuak hainbat harreman mota desberdin sortuko ditu bezeroekiko. Horiek automatizaturik eta pertsonalizaturik. Automatizaturik webgunearen bidez izango da, hots, eskari modu automatizaturik delako gurekin harremanetan jarri gabe. Pertsonalizaturik berriz, bezeroarekin aurrez aurre egongo garelako edo telefonoaren bidez eskaria egin dezaketelako. Gurekin elkarreraginean arituko dezakete, eta horrela gertuko harremana eraikituko dugu.

Eskaria egiterako orduan hiru motatan banatuko da gure bezeroekiko harremana. Lehenik eta behin automatizatutakoa dugu, hau da, gure web-orrialdean eskaria egiteko aukera. Hemendik eskaria egiterakoan, makina batek erantzungo dizu, zure eskaria ondo iritsi zaigula esanez. Eskaria galdetegi moduan azalduko da, eta bezeroek soilik zenbat pertsonentzat nahiko duten adierazi beharko dute, horrela ez dira gaizki-ulertuak egongo bezeroa eta gure artean. Modu honekin azkartasuna lortuko digu eta bezeroarentzat errazagoa izango da eskaria egitea.

Horrez gain, deien bidez ere eskaria egiteko aukera izango lukete bezeroek, hau, batez ere, sare sozialak eta internetarekin ondo moldatzen ez diren pertsonentzat egiten dugu, haiek ere errez edukitzeko gurekin harremanetan jartzeko aukera. Bezeroek gure dendaren mugikor zenbakia gure dendan eta sare sozialetan aurki dezakete, behin mugikorra edukita, deitzean guk erantzun eta menuan egun horretako aukerak esango ditugu eta horrekin zure eskaria prestatuko genuke.

Bukatzeko, garrantzitsuenak: aurrez-aurrekoa. Honi garrantzia handiena ematen diogu, bezeroari aurpegia jartzeak harreman mota bat sortzen duelako. Harreman mota honek bezeroei konfiantza gehiago ematen die gurekin hitz egin dezaketelako. Aurrez-aurre eskaria egiteko dendan bertan edukiko duzue eguneko menua, bezeroak janaria aukeratu eta zenbat pertsonentzat nahiko lituzke esan eta gero gure menpe egongo litzateke haien eskuetara eskatutakoa iristea.

Banaketa unean, hau da, eskaera entregatzeko momentuan, aurrez aurrekoa izango da, guk geuk pertsonalki egingo dugulako. Gainera, banaketa guztiz pertsonalizaturik izango da, bezeroarekin zuzenean hitz egingo dugulako. Horrela, bezeroak enpresako ordezkari erreal batekin, eta ez robot baten bidez, komunikatuko dira. Horrez gain, bezeroei garrantzia eman nahi diegu horretarako funtsezko jardueretan aipatu bezela galdetegiak bidalduko ditugu gure bezeroen iritzia jakiteko eta horrela gure eta bezeroekiko harremana hobetzea lortuko dugu eta bezeroa pozik egongo da.

Salmenta ondoren jasotako zerbitzuari iritzi bat emateko aukera egongo da. Hau, web-orriladean egongo den galdetegi baten bidez erantzungo dute. Honen gain, beste modu bat ere egongo litzateke, dendara etorruta. Dendan gurekin komunikatzeko eta gure enpresaren inguruan galderak, akatsak edo bezeroak ikusitako gabeziak esateko aukera izango dute. Honekin gure enpresa hobetzen lagunduko digute, bezeroarekin harremana asko hobetuz eta bezero gehiago erakarriz. Guk garrantzi handia emango diogu honi, funtsezkoa iruditzen zaigulako bezeroen iritzia jakitea.

Izena:	Eguna:
 lagundu gure enpresaren hobekuntzan	
1	Nolako iruditzen zaizu gure zerbitzua? (azkarn, motela...)
2	Egokia iruditzen zaizu gure menua?
3	Zer hobetuko zenuke?
4	Ontziratze prozesuak eta gure tupperren sistemaren inguruan nolako iritzia duzu?
5	Nolako iruditzen zaizu gure lokala?
6	Irudokitzen gahiago...