

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Atal honen bitartez, bezeroekiko harremanak zehaztuko ditugu. Gure bezeroekin harremanetan egoteko hainbat modu erabiliko ditugu.

Hasteko, gure bezeroekiko harremana salmenta garaian eta salmenta aurretik automatizatua izango da, erosketa-prozesu osoa webgune bidez egingo baita. Bezeroentzako erosoagoa izateko eta azkar erosi ahal izateko, harremana automatizatua izatea onena dela pentsatzen dugu.



Gaur egun, enpresa batzuek harreman pertsonal eta dedikatua eskaintzen dute. Horrelako harreman bat nahi izanez gero, IKEAren bidez erosi beharko da produktua. Ezinbestekoa iruditu arren, gure enpresak beste alderdi batzuei ematen die garrantzia. Ez dugu uste beharrezkoa denik harreman mota hori eskaintzea, horregatik erabaki genuen bezeroarekiko harremana automatizatua izatea nahi bada, gure webgune bidez erostea tableta.

Muntaketa aldetik, IKEA bidez erostean soilik eskainiko da. Bertako langileak arduratuko dira bezeroaren arazoak konpontzeaz eta produktua dutxan ezartzeaz. IKEAko langilearen eta bezeroaren artean harreman pertsonala eta aurrez aurrekoa sortzen da.



Salmenta ostean, bezeroari gure zerbitzua baloratzeko eskatuko zaio, haien beharra asetu dugula ziurtatzeko. Horrela, beraien iritzia kontuan hartzen dugula ikusiko dute, gertutasun maila handiagoa sortzeko. Horrez gain, beraien balorazioei esker, gure zerbitzuan zer hobetu dezakegun jakingo dugu.

Arazoren bat edukiz gero, gure webgunean hainbat bideo ezarriko ditugu, arazo minimoak konpondu ahal izateko. Arazoa larriagoa izanez gero, galdetegi bat bete beharko da. Galdetegi horren bitartez, harremana sortzen dugu bezeroarekin eta babesa adierazten diogu. Beraien beharren arabera laguntza eskainiko zaie telefono edo posta elektronik bidez, harreman pertsonala sortuz. Arazoa konponezina bada, tablet berri bat eskatu beharko da. Urte bateko epean gertatuz gero, tableta dohainik bidaliko zaio bezeroari.