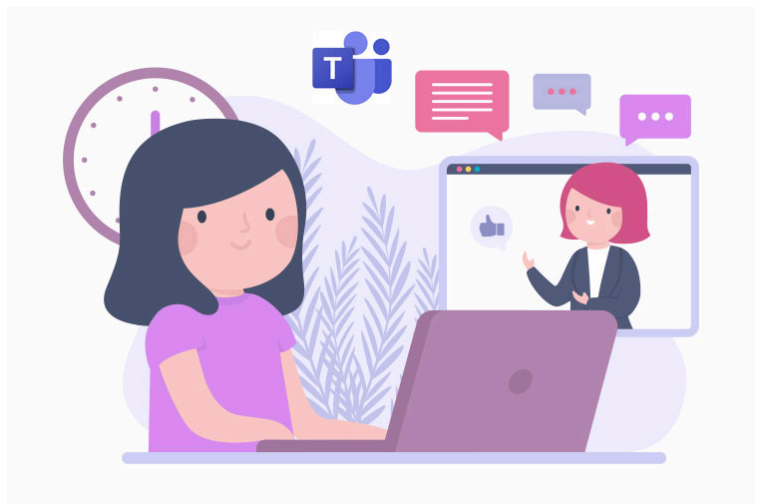


BEZEROEKIKO HARREMANAK

Negozio baten arrakasta nabarmenki lotuta dago bezeroekin dituen harreman kalitatearekin. Hori dela eta, harreman sendoak eta positiboak lortzeko funtsezko rola betetzen du, bai bezeroen konfiantza eta fidelitatea lortzeko, baita haien esperientzia hobetzeko ere. Gure kasuan, bezeroarekiko gertutasuna eta komunikazio eraginkorra izanfo dira gure estrategia komertzialaren ardatzak. Gure helburua ez da bakarrik bezero berriak erakartzea, baizik eta bezeroekin etengabeko harreman egonkorra sortzea. Horretarako, aplikazioaren bidez bezeroei laguntza pertsonalizatua eskainiko diegu, haien beharrak eta zalantzak kontuan hartuz. Erabiltzaileen esperientzia hobetzeko, online bidez komunikatuko gara.

Bezeroek erregistroa egiten duten momentutik, gure lehen helburua da eskerrak ematea eta bezeroari tratamendu atsegina eskaintzea. Horretarako, **bot** automatizatu bat izango dugu, eta horrek programatutako mezuak bidaliko dizkie erabiltzaileei, erregistroa amaitu ondoren eskerrak emateko. Honek bezeroak gure aplikazioa erabiltzeko gogoia handituko du, eta lehenengo kontaktu positibo eta erakargarria sortuko du. Mezu hauek posta elektronikoarnez bidez bidaliko dira.



Bezeroekin harreman zuzena ezin dugu eduki, hala ere, helburu nagusia izango da harreman dinamiko eta eraginkorra izatea, eta horretarako, **sare sozialak** eta **posta elektronikoa** izango dira gure komunikazio kanal nagusiak. Gaur egun, sare sozialak daude bezeroekin elkarreagina eskaintzen duten tresnak, eta horregatik **Instagram**, **TikTok**, **Facebook** eta **X** (lehen Twitter) erabiliko ditugu. Sare sozial hauetan, gure aplikazioaren berriak, eskaintza bereziak eta informazio garrantzitsua partekatuko dugu. Bestalde, posta elektronikoa ere izango dugu gure bezeroekin komunikatzeko modu eraginkorra. **Gmail**, **Outlook**, **iCloud Mail** eta **Yahoo!** posta elektronikoko zerbitzuak erabiliko ditugu, informazioa bidaltzeko eta bezeroen galderak erantzuteko. Sare sozial eta posta elektronikoen erabilera batuz, gure bezeroekin ahalik eta harreman zuzena eta hurbilena edukitzea lortuko dugu.

Bezeroek gure aplikazioa denbora luzez erabiltzne badute, fidelizazio ekintzak jarriko ditugu, gure bezeroekin harreman sendoa eta iraunkorra sortzeko. Adibidez, deskontuak eta eskaintza bereziak eskainiko dizkiegu gure erabiltzaileei, hala nola hilabeteko harpidetzak dohainik. Horretarako, aplikazioaren barruan izango diren sustapenak aprobetxatuko ditugu, eta bezeroek aplikazioa erabiltzen jarraitzeko arrazoi sendoak izango dituzte. Aplikazioaren barruan sartutako hainbat eskaintza eta abantaila eskaintzea ezinbestekoa da gure bezeroen gogoak handitzeko, eta horrek asko lagunduko du bezeroek gure aplikazioari leial izaten jarraitzeko.

Harreman hauek ez dira soilik transakzioetan oinarrituko, baizik eta bezeroen esperientzia positiboaren inguruan izango dira. Bezeroek gure zerbitzuari buruzko zalantzak argitu ahal izango dituzte, eta guk ere produktuak eta zerbitzuak etengabe hobetu ahal izango ditugu erabiltzaileen iritzien bidez. Gure bezeroekin harreman egonkor eta iraunkorra sortzeak, azken finean, aplikazioaren eta enpresaren arrakasta eta hazkundera berramaituko du.

