

BEZEROEIKO HARREMANAK

Gure negozioaren arrakasta bezeroekin dugun harremanaren kalitatean oinarritzen da. Helburua harreman iraunkor eta estuak sortzea da, erabiltzaileei balio erantsia eskainiz eta esperientzia paregabeak emanez.

Bezero berriak **erakartzea** ezinbestekoa da negozioaren **hazkuntza** eta **iraunkortasuna** bermatzeko. Hori egitean **diru-sarrerak handitzeko** aukera izango dugu, komunitatea zabaltzenko eta markaren **ospea handitzeko**. Erabiltzaile berriak pozik badaude, haien esperientzia positiboak beste bezero posible batzuentzat erreferentzia bihur daitezke, **ahoz ahoko** marketina sustatuz. Bezero berriek euren **beharrak** eta **lehentasunak** adierazten dituzte, eta horrek aukera ematen digu produktu eta **zerbitzuak hobetzeko** edo **berriak** sortzeko. Bezero berriak erakartzea fidelizazio-prozesuaren lehen urratsa da. Erabiltzaile berri bat bihurtutakoan, zerbitzuarekin gustura badaude, **bezero fidel** eta **iraunkor** bihur daitezke, negozioaren **etekina** are **gehiago** hobetuz. Alegia, bezero berriak erakartzea negozioaren **oinarria** da. Horregatik, etengabeko **erakartze-estrategiak** garatzea eta gauzatzea arrakastaren giltzarria da.



Hori dela eta, **bezero berriak erakartzeko** marketin estrategia erakargarriak eta komunikazio **zuzena** eta **argia** erabiliko ditugu. Horretarako, **sare sozialen eta publizitateen bidez**, gure zerbitzuaren erabiltzaile potentzialen profila (adin-tartea, interesak, kokapena) definituko dugu. **Irudiak, bideoak** eta **esperientzia** adibideak erabiliko



ditgu gure sare sozialetako kontuetan (@arostobizimodu) eduki dinamiko eta partekatzeko errazak izateko helburuarekin. Sare sozialetan eta bilatzaileetan, Google Ads adibidez, **iragarkiak** erakutsiko ditugu erabiltzaile-talde egokienari. Bestalde, gizarteko beste talde batzuetara heltzeko, irratian (Durango irratia, Gaztea...) eta kalean kartelak izango ditugu (inguruko herrien kale nagusietan, adibidez, Durangoko Alluitz kalean) Arostolek eskaintzen dituen zerbitzuak azalduz. Bestalde, **Promozio-eskaintza eta deskontuen** bidez, erabiltzaile berrientzako eskaintzak izango ditugu, adibidez, lehen erabileran %20ko **deskontua** edo **doako** zerbitzu osagarri bat eskaintzea. Gure zerbitzuarekin osagarriak diren enpresekin lankidetzak egingo ditugu **kolaborazioak** egiteko (adibidez, gimnasioak, jatetxeak, kultur-elkarteak). Beste enpresekin promozioak lortzeko aukera eta promozio-egunak egingo ditugu, honen truke haiek haien bezeroei Arostol enpresara hurbiltzen "derrigortuko" die. Gainera **"Lagun bat gonbida ezazu"** kanpaina eskainiko dugu, horrela, erabiltzaileek lagunak gonbida ditzakete, beraientzat deskontu edo puntuak lortuz.

Webgune(<https://sites.google.com/durangobhi.net/arosto-gure-eskaintza/orri-nagusia>) eta **aplikazio** (<https://www.youtube.com/shorts/HORNXxIVpOU>) (klik egin bertan aplikazioaren erabilera ikusteko) **erabilerrazak** izatea oso **garrantzitsua** da arrazoi askorengatik, eta horiek **zuzenean eragiten** dute erabiltzailearen **esperientzia**, negozioaren **arrakastan** eta bezeroekiko **harremanean**. Webgune eta aplikazio **simple** eta **intuitiboek** erabiltzaileek zerbitzua modu **azkar** eta **errazean erabil** dezaten ahalbidetzen dute. Honek **frustrazioak ekiditen** ditu eta erabiltzaileen gogobetetasuna handitzen du. Bezeroak **pozik** egonez gero, zerbitzua **berriro erabiltzeko** aukera handiagoa izango dute. Erabiltzaile berrien **lehen inpresioa** oso **garrantzitsua** da. Webgune eta aplikazio erabilerrazek erabiltzaileei erraztasun handiagoa ematen diete beren beharretarako **informazioa aurkitzeko** edo zerbitzuak **kontratatzeko**. Horrek, aldi berean, langileekiko **arreta-beharra murrizten** du, erabiltzaileek **arazo** gehienak autonomoki **konpontzen** dituztelako. Diseinu egoki batek bezero bakoitzaren **beharretara egokitutako** zerbitzuak eskaintzeko aukera ematen du. Bezeroak euren interes eta gustuen arabera gomendioak jasotzen badituzte, haien gogobetetasuna eta **konpromisoa areagotzen** dira. Webgune eta aplikazio konplexuek erabiltzaile adituek soilik erabili ditzakete, baina erabilerrazak izanez gero, **edozein adineko** eta **teknologia-maila urridun** erabiltzaileek zerbitzua erabili ahal izango dute. Diseinu argi eta erraz bat **konfiantza sortzeko** giltzarri da. Erabiltzaileek webgunea edo aplikazioa azkar ulertzen badute eta zerbitzua segurua eta fidagarria dela sentitzen badute, errazago bihurtzen dira bezero fidel. Erabiltzaileek gaur egun **hainbat gailu** erabiltzen dituzte (ordenagailuak, tabletak, mugikorrak). Diseinu erabilerraz eta moldagarri batek bermatzen du **edozein gailutan** esperientzia **bikaina** izatea. Webgunean erabiltzaileentzako ondorengo **galdetegia** (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsslzvwvexEB6gziMLu-NOmCCChVZk7ft5fPKQp94H6X9x8Lg/viewform>) (egin klik) eskainiko dugu, bertan iradokizunak, galderak baita balorazioa egiteko aukera opatuko da.

Emailaren bidez, zerbitzuari buruzko azalpenak eta deskontu-kodeak barne hartuko dituen email automatizatuak bidaliko ditugu, **arostobizimodu@gmail.com**. Honen bidez, bezeroek intereseko edukiak jasoko dute aldizka, Hona hemen eskaintzen duguna:

- **Zerbitzu berriak:** Egunean egon gure garapenei buruz.
- **Komunitateko istorioak:** Inspira zaitez beste erabiltzaileen esperientziekin.
- **Aholku erabilgarriak:** Zerbitzuen erabilera optimizatzekeo trikimailuak.

"Arosto" APLIKAZIOA -ren (<https://youtube.com/shorts/HORNXxIVpOU>) (klik egin ezazu ikusteko) **erabilera azaltzen duen bideoa**, bertan klikatuz ikusi dezakezue.

Bezero bakoitzari arreta berezia eskaintzea lehentasunezkoa da guretzat. Gainera, gure bezeroentzat ahalik eta **personalizazio maila altuena** bilatzen dugu, bezeroen beharretara egokitutako esperientzia eskainiz. Horretarako bezeroen interesak eta ohiturak ulertzea eta haien beharretara egokitutako gomendioak egitea behar bestekoa da. Bezeroentzat balio berezia sortzea gure helburu nagusietako bat da. Bezeroak Arostolen ardatza dira, eta harreman estu eta iraunkorrak sortzea ezinbestekoa iruditzen zaigu. Bezeroek zerbitzuak maiztasunez erabiltzeko eta gure zerbitzura lotuta egotekeo aukera errazten dute. **Plan eta ekintza** egokituta eta malguak, bezero bakoitzaren behar eta erabileraren arabera doitu daitezkeen harpidetza-planen bitartez lortu nahi ditugu balio bereziak.

Erabiltzaileei **arreta** **presentziala** emango diegu [webgune](https://sites.google.com/durangobhi.net/arosto-gure-eskaintza/orri-nagusia) (<https://sites.google.com/durangobhi.net/arosto-gure-eskaintza/orri-nagusia>) (klik egin ezazu ikusteko) eta aplikazioaz gain. Zerbitzuaren hainbat puntuetan erabiltzaileei aurrez aurreko laguntza eskaintzeko prestatutako langileak bezeroen beharretara jarriko ditugu. **Zerbitzu gehigarriak** balio gehigarria duten zerbitzuak dira, hala nola prestakuntza tailerrak edo eskusiboki eskuragarri dauden produktuak.

Abantaila esklusiboaren bitartez harpidetza dutenentzat deskontuak, lehentasunezko sarbidea edo eduki esklusiboak eskuragarri izango ditugu. Harpidetza bertan behera **uzteko** edo aldaketak egiteko **prozesu sinple** eta gardena eskaintzen dugu.

Bezeroen sormen-proposamenak erabiliko dugu, erabiltzaileen parte-hartze aktiboak lotura emozional eta praktikoa areagotzen du. **Idea berriak proposatzeko plataformaren** bidez, bezeroei ekimen berriak proposatzeko aukera emango diegu. **Tailer eta ekimen kolaboratibori esker** bezeroekin batera jardura edo zerbitzu berritzaileak diseinatzeko ditugu. Ideiak arrakastatsuak direnean, erabiltzaileak aitortza edo abantailak jasoko dituzte alegia, **baterako garapeneko saria**, hala nola, deskontuak edo haiek proposatutako ekintza doainik.

Komunitate sendoa sortzea nahitaezkoa da, bezeroen artean elkarreragina eta partekatutako esperientziak indartuz, lotura komunitario sendoa eraikiko dugu. Erabiltzaileek iritziak partekatu eta elkarri aholkuak emateko espazio digitalak izango dituzte eskuragarri, webgunean baita aplikazioan ere. Bezeroen gomendioek zerbitzuaren ospea eta kalitatea sustatuko dute **erreferentzien indarra sortuz**.

Negozio-eredu honen bidez, erabiltzaileek ez dute soilik zerbitzua jasoko, baizik eta gure **Arrosten parte** sentituko dira, haien ekarpen eta loturak komunitatearen eta zerbitzuaren arrakasta gidatuko baitute. Bezeroek gure negozioaren arrakastan giltzarri direla sentitzea izango da gure helburu nagusietako bat.