

Bezeroekiko harremanak

Guk harreman desberdinak edukiko ditugu bezeroekin, adibidez:

Harreman mota nagusiak:

- Zuzena edo zeharkakoa: bezeroekin harreman pertsonal edo automatizatu bidezko kontaktua izango dena.
- Berezia edo estandarra: harremana segmentu espezifikoaren beharretara egokitua izango dena, ala ohiko arreta kanalak erabiliko direnak.

Bezeroarentzako arreta eta laguntzak ere egongo dira, hala nola:

- Arreta pertsonalizatua: aurrez aurreko bilerak, telefono bidezko aholkularitza, kontu-kudeatzaile dedikatuak.
- Autozerbitzua: bezeroak bere kabuz egin ditzakeen tramite eta kontsultak plataforma digitalen bidez.
- Komunitateak: bezeroen arteko foro edo taldeak, erantzunak eta esperientziak partekatzeko.

Komunikazio-kanalak eta interakzio maiztasuna:

- Zein kanalen bidez komunikatuko garen: posta elektronikoa, sare sozialak, webgunea, aplikazio mugikorrak, bulegoak...
- Zenbat maiztasunekin jasoko duten informazioa edo harreman komertziala.

Fideltasuna eta bezeroaren bizi-zikloa:

- Leialtze-programak edo eskaintza bereziak segmentu hori mantentzeko.
- Onboarding edo hasierako laguntza-prozesua, bezero berriak integratzeko eta orientatzeko.
- Feedback bilketa etengabeko hobekuntzarako.

Harremanaren helburua

- Salmenta zuzen bat edukitzea
- Bezeroaren esperientzia hobetzea
- Epe luzeko konfiantza-eraikuntza bat sortzea

