

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Gure enpresan garrantzi handia ematen diogu bezeroekiko harremanari, azken finean haiek baitira gure enpresak zutik jarraitzea ahalbidetzen dutenak. Nahi duguna ez da gure bezeroek produktu bakarra erostea, esperientzia atsegina ere nahi dugu. Gustatuko litzaiguke gure bezeroek gure fideoak probatzean sentitzea atzean ekipo hurbil, garden eta solidario bat dagoela. Horregatik, gure helburu nagusietako bat tratu azkarra eta eraginkorra eskaintzea da, sor daitezkeen zalantzak edo arazoak ahalik eta lasterren argitzen saiatuz. Gaur egun, gauza gehienak sare sozialen edo mezularitzaren bidez egiten dira, eta ulertzen dugu erantzuteko azkartasunak alde handia markatzen duela. Horregatik, gure bezeroarentzako arreta asko zaintzen dugu, beti gardena, atsegina eta erabilgarria izan dadin saiatuz.

Beste puntu garrantzitsu bat zerbitzu pertsonalizatua eskuragarri izatea da. Badakigu bezero guztiek ez dutela behar mota bera; ez da gauza bera beretzat erosten duen pertsona bat edo negozio txiki bat zuzentzen eta beretzat erosten duen pertsona bat, edo aldizka produktuak behar dituen enpresa bat. Horregatik, eskaera bakoitza bezero bakoitzaren beharretara egokitzen dugu, bai kantitateari dagokionez, bai entregatzeko maiztasunari dagokionez. Horrek errazagoa egiten du bezero bakoitzak behar duena izatea eta behar duenean mugarik gabe. Gure ustez, malgutasun eta moldagarritasun horrek bezeroekin harreman ona sortzen laguntzen du, entzunak eta baloratuak sentitzen baitira.

Era berean, fideoak baldintza ezin hobeetan eta adostutako epearen barruan iritsiko direla bermatzen duen garraio zerbitzua dugu. Prozesua bezeroarentzat oso konplexua izan ez dadin saiatzen gara, erabiltzaile guztiek erraz eros dezaten gure produktua: bidalketa berresten dugu, egoeraren berri ematen dugu eta erosoak diren hainbat entrega aukera eskaintzen ditugu. Era berean, entregak maiz programatzeko aukera dugu, aldiro eskaerak egiteko jakinaren gainean egon gabe hornidura finkoa izatea aukeratzen dutenentzat. Hori nahiko baliagarria da produktua aldizka kontsumitzen duten negozioetarako edo pertsonentzat.

Azkenik, oso garrantzitsutzat jotzen dugun beste puntu bat da bezeroen harremana ez amaitzea eskaera jasotzen dutenean. Produktua jaso ondoren jarraitzea nahi dugu, eta horregatik asko baloratzen dugu haren aldetik jasotzen dugun feedbacka. Atsegin dugu haien iritziak, iradokizunak edo kritikak entzutea, ematen dugun produktua eta zerbitzua hobetzen laguntzen baitigute. Egiten diren aldaketa asko aipatutako feedback horretatik sortzen dira, badakigulako esperientzia hobekien ulertzen duten pertsonak direla gure fideoak kontsumitzen dituztenak. Komunikazio horrek aukera ematen digu hobetzeko, aurrera egiteko eta guran konfiantza duten pertsonekin harreman zuzena izateko.