

6.BEZEROEKIN HARREMANA

6.1-Bezereekin erlazioa

Zer da?

Gure enpresaren eta bezeroen arteko harremana konfiantzan, segurtasunean eta berrikuntzan oinarrituko da.

Harremana bi modutan gauzatuko da:

- Laguntza pertsonalaren bitartez (posta elektronikoa eta arreta-zerbitzua).
- Autozerbitzuaren bidez (aplikazioa eta webgunea).

Helburua bezeroei lasaitasuna eskaintzea da: gure pegatina adimendunari eta aplikazioari esker, haien objektuak edonoiz lokalizatu ahal izango dituzte.

Nola erlazionatuko gara bezeroekin?

Bezereekin harreman zuzena izango dugu hainbat kanal erabiliz:

- Aplikazioa: produktua kudeatzeko, objektuak kokatzeko eta jakinarazpenak jasotzeko.
- Webgune ofiziala: informazioa, kontu-kudeaketa eta laguntza azkarra.
- Sare sozialak (Instagram, TikTok...): edukia, berrietasunak eta komunitatearekin lotura estua.
- Laguntza pertsonala: erantzun azkarra eta pertsonalizatua posta elektroniko bidez.

Nola ikusiko gaituzte bezeroek?

Bezereek enpresa modernoa, berritzailea eta fidagarria bezala ikusiko gaituzte.

Teknologia erabilerraza eta erabilgarria eskaintzen duen marka izango gara, eguneroko bizitzan benetako laguntza ematen duena.

Nola deskribatuko gaituzte bezeroek?

Bezeroek honelako irudia izango dute guri buruz:

“Pegatina adimendunak eta praktikoak eskaintzen dituen enpresa arduratsua, bezeroei arreta ematen diena eta segurtasuna beti lehenesten duena.”

Haien ustez, gure produktuak sinpleak, modernoak eta eraginkorrak izango dira.

Nola nahi dugu bezeroek gu ikustea?

Nahi dugu gure marka konfiantzazko gisa identifikatzea: eguneroko arazo txikiei erantzuten dien eta erabiltzaileei segurtasuna eta lasaitasuna ematen dien teknologia eskaintzen duen enpresa bezala.

Adibide praktikoa:

Etxean giltzak galdu dituztela ohartzen direnean, bezeroek aplikazioa ireki eta berehala kokalekua ikus dezakete. Horrek denbora eta estresa aurrezten die, eta markarekin lotutako konfiantza sendotzen du.