

BEZERO KANALAK

Gure helburua bezeroekin harreman hurbila, argia eta fidagarria izatea da. Uste dugu bezeroek gurekin komunikatzeko bide errazak edukitzea oso garrantzitsua dela, eta edozein momentutan laguntza behar dutenean gurekin harremanetan jarri ahal izatea. Ez dugu nahi bezeroak bakarrik sentitzea; alderantziz, gure produktua erabiltzean segurtasuna eta konfiantza izan ditzatela nahi dugu.

Harreman mota honi esker, bezeroak dena galdetu dezakete eta gure markarekiko konfiantza handitzen da. Horregatik, gure komunikazio estiloa beti izango da adeitsua, profesionala eta erraza ulertzeko modukoa.

Bezero batek arazoren bat duenean edo gure produktua erabiltzen zalantzaren bat sortzen zaionean, gurekin kontaktatzeko hainbat kanal erabilgarri izango ditu. Garrantzitsua iruditzen zaigu kontaktua **erraza eta azkarra** izatea, arazoak lehenbailehen konpontzeko.

Horretarako, honako kanalak eskainiko ditugu:

- **Telefonoa:** bezeroak zuzenean deitu ahal izango digu laguntza jasotzeko edo arazoa komentatzeko. Telefonozkoa da arreta pertsonal eta gehiago erabiltzen dena.
- **E-posta:** bezeroek galderei erantzunak jasoko dituzte, dokumentuak edo argazkiak bidali ditzakete eta arazoen inguruko informazio zehatza truka dezakete.
- **Sare sozialetako mezu pribatuak:** bezero askorentzat erosoena da; erantzunak zuzenak onenak dira horrela duda guztiak galdetu ditzazkete.
- **Webguneko kontaktu-formularioa:** bezeroek bertatik mezua bidali dezakete edo informazioa eskatu.

Kanal hauek guztiek helburu bera dute: bezeroek beti izan dezatela harreman erraza eta zuzen zuzena gurekin, eta edozein arazo konpontzea ahalik eta azkarren.

Bezeroek gure produktua ondo ulertzea garrantzitsua da, eta horretarako prest gaude azalpen zehatzagoak emateko. Gure produktuak funtzionamendua ulertzeko edo erabiltzeko zalantzak sortzen baditu, **bilerak edo aurkezpenak** egingo ditugu.

Honako jarduerak eskainiko ditugu:

- **Bilerak (aurrez aurre edo online):** gure produktuak nola funtzionatzen duen pausoz pauso azalduko dugu, eta bezeroak dituen galdera guztiei erantzungo diegu.

- **Demostrazio praktikoak:** produktua nola erabiltzen den erakutsiko dugu, bere abantaila nagusiak azalduz.
- **Gure produktua aurkezteko saioak:** interesa duten taldeei edo bezero talde txikiei aurkezpen laburrak egingo dizkiegu.

Honela, bezeroek ez dute zalantzarik izango produktua nola erabili edo mantendu behar duten, eta konfiantza handiagoa izango dute erosketa egitean.