

BANAKETA ETA KOMUNIKAZIO KANALAK

Zer egingo dugu gure produktua edo zerbitzua bezeroarengana helarazteko?

Gure enpresan, kanal egokiak erabiltzea funtsezkoa da gure arropa pertsonalizatuak merkatu-segmentu egokietara iristeko eta balio-proposamena modu zuzenean bezeroari helarazteko:

Komunikazio-kanaletan, nahiz eta sare sozialak eta publizitatea erabili gure marka ezaguna egiteko, funtsezko kanala webgunea da. Bertan gure produktuak aurkeztu eta bezeroekin harreman zuzena izatea ziurtatzen dugu, haiei informazioa emateko eta etxez-etxeko neurketa zerbitzuen hitzorduak bermatzeko.

Salmenta-kanala webgunea da, bertan bezeroek erosketak egin ahal izango dituztelako, haien diseinu gustokoena aukeratuz eta etxez etxe joaten den langile profesionalak ezarritako neurriak erabiliz. Neurketak egingo dituen pertsona eskatzeko, gure web orrialdean atal bat egongo da, non bezeroarentzako bideragarrienak diren egunak zein orduak adierazteko aukera egongo den. Horrela, neurtzaile langileek, haien proposamena ikusita, mezu baten bidez abisatuko dute adierazitako momentuan joko dutela zure etxera, bertan neurketak egiteko.

Banaketa-kanalak: bezeroak erosketak egiterakoan, paketea prestatu eta Correos-en bidez bidaliko dugu bezeroaren etxera.

Bezeroarekiko harreman-guneak bost fasez osatuta daude:

Pertzepzioa, produktuazagutza ematea. Publizitatea eginez lortuko dugu helburu hau, hala nola sare sozialen, iragarkien... bidez.

Ebaluazioa, bezeroak aukerak eta neurriak aztertzea.

Salmenta, bezeroaren gogobetetasuna eta zalantzak konpontzean datza.

Erosketa, online.

Entrega, bidalketa garraio-enpresen bidez.

Horrela, gure bezeroek esperientzia osoa eta pertsonalizatua jasoko dute, gure balio-proposamena modu eraginkorrean jaso.

Bezeroak arazoren bat badu jasotako produktuarekin, bi irtenbide mota izango ditugu itzulpenak egiteko, kasuaren arabera. Jantziarekin arazo ikusgarri bat baldin badago, justifikagarria eta frogagarria (zulo bat, hariaren bat lekuz kanpo, beste jostura arazorik...), produktua bidaltzeko eskatuko zaio bezeroari, eta 14 eguneko epean itzuliko zaio, konponduta, eta %30-ko konpentsazio ekonomikoarekin. Bezeroak arrazoi justifikagarririk ez badu, ordea, produktuaren itzulpena onartuko zaio, baina ez zaio zenbateko osoa itzuliko, izan ere, moda pertsonalizatua izatean, zaila da guretzako itzulitako jantzia berrerabiltzea,

Horregatik, zenbatekoaren %15a itzuliko zaio, erabilitako material zatien prezioan oinarrituta, naurtzailearen, jostunen eta bidalketaren zerbitzuak itzulezinak direlako.