

6) BEZEROEKIKO HARREMANA

Gure enpresak hainbat estrategia baliatuko ditu, alde batetik bezeroak fidelizatzeko eta beste alde batetik bezero berriak erakartzeko.

Lehenik eta behin, gure zerbitzua ezagutzera emateko eta ikusgarritasuna handitzeko, sare sozialetan publizitate-kanpainak egingo ditugu. Horrez gain, gure webgunean informazio zehatz eta ulerterraza eskuratzeko aukera eskainiko diegu erabiltzaileei.



Bestalde, eskoletan antolatuko ditugun bilera informatiboak baliatuko ditugu gure zerbitzuak aurrez aurre azaltzeko. Ahozko sustapenak konfiantza sortzen duenez, gure enpresaren sinesgarritasuna handitzen lagunduko du.

Behin bezero berrien arreta eta konfiantza lortuta, hauek mantentzea ezinbestekoa izango da. Horretarako, hainbat faktoreetan jarriko dugu arreta:

- 1) Arreta pertsonalizatua: bezero bakoitzari bere beharretara egokitu eta laguntzea.
- 2) Tratu egokia eta errespetuzkoa: beti adeitasunez eta errespetuz jokatzeko.
- 3) Segurtasuna bermatzea: zerbitzua eta datuak ondo babestuta egotea.
- 4) Konfiantza transmititzea: bezeroa lasai eta segurua sentitzea.

Gure enpresak bezeroei, harreman mota desberdinak eskainiko dizkie:

- 1) Autozerbitzua, webgunean informazioari begirada bertan bat botatzeko eta izena emateko aukera izango dute.
- 2) Zerbitzu automatizatua, ohiko galderen erantzunak eskuragarri egongo dira.
- 3) Laguntza pertsonala, gure langileak prest egongo dira arreta emateko, bai lokalean bertan, bai telefonoz edo posta elektronikoz bidez.

Gure helburua bezeroei esperientzia eroso, segurua eta gertukoa eskaintzea da. Horrela, denborarekin gure enpresaren sinesgarritasuna eta balioa sendotuko dugu.

Gero eta bezero gehiagok Facebook Reviews bezalako online plataformak erabiltzen dituzte beraien iritzia partekatzeko. Plataforma hauek oso eskuragarriak dira, eta bezeroek aukera dute gure enpresa publikoki goraipatzeko edo baliozko akats eta arazoak salatzen.

Gaur egun, oso erraza da enpresa baten ospea sarean kaltetzea. Esperientzia txarra izan duten bezeroek askotan beste erabiltzaileei ohartarazten diete eta horrek zerbitzua erabiltzeko gogoia murriztu dezake. Hori dela eta, gure arretaren kalitatea eta bezeroekin dugun harremana zaintzea ezinbestekoa da.