

6. BEZEROEKIKO HARREMANA



Guretzat oso garrantzitsua da bezeroekin daukagun arreta eta komunikazioa zuzenak izatea. Azkenean, bezeroak gustura geratzen badira tratua nola izan den ikusita, berriro ere guregana etortzeko aukera handiagoa dago.

Bezeroekin harremanak era askotakoak izango dira: batetik, aurrez aurrekoak, dendara etortzen diren pertsonarekin; eta bestetik, online bidezkoak, gure webgunearen bitartez.

Normala da bezeroek produktuei edo enpresari buruzko zalantzak izatea. Horregatik, gure webgunean ohiko galderak izeneko atal bat jarri dugu, beste bezero batzuek egin dituzten galdera arrunten erantzunekin. Horrela, jendeak lehenengo begirada bat bota dezake, ea bertan dagoen bilatzen ari den informazioa, eta bestela, lasai asko jar daitezke gurekin harremanetan Gmail bidez edo sare sozialen bidez (Instagram, Facebook...).

Bestalde, gurekin zuzenean hitz egin nahi badute, gure telefono zenbakia ere webgunean dago jarrita. Deitu eta nahi dutena galdetu dezakete, eta horrela, azalpenak argiago eta zuzenago jasoko dituzte.

Gero eta jende gehiago aritzen denez TripAdvisor bezalako plataformetan, iritzia ematen, guk ere kontuan hartzen dugu horrek duen garrantzia. Azken finean, oso erraza da horrelako foroak erabiltzea, eta bertako eredia gure enpresaren webgunean txertatzea, akatsen bat salatzeko balio dezakelako.

Gaur egun, interneten enpresa baten ospea hondatzea ia ume-jolas bilakatu da, eta bezero haserretu batzuek ez dute zalantzarik besteei gure zerbitzua erabiltzeko gogoia kentzeko. Horregatik, arreta bereziz zaindu behar dugu bezeroekin dugun harremana eta haien beharrak, eta ahal den neurrian arazoak garaiz konpondu.