

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Gure enpresarentzat bezeroak dira garrantzitsuena eta balio gehien duten elementua. Beraiek gabe gure enpresa ez litzateke ezer izango. Horretarako, harreman mota ezberdinak eskeintzen dizkiegu. Adibidez: laguntza pertsonala, zerbitzu automatizatuak eta komunitateak.

1. Laguntza pertsonala

Bezeroak arreta pertsonalizatu eta zuzena jasoko du. Horretarako: harreman zuzena izango dute gure langileekin, telefonoz, aurrez aurre edo mezu bidez. Zalantzak, arazoak edo eskaerak modu pertsonalizatuan erantzungo ditugu. Bestetik, bezero bakoitzaren beharrak ulertu eta haien egoerara egokitutako irtenbideak eskainiko ditugu. Horrela, arreta azkarra eta gertukoa bermatuko dugu, konfiantza-harremana sendotuz. Nola ez, gure bezeroentzat egoera hoberena nahi dugu. Beraz momenturo egon beharra daukagu bezeroei gomendioak eta laguntza eskaintzen.



2. Zerbitzu automatizatua

Zerbitzu automatizatuen bidez, bezeroei arreta azkarra eta etengabea emango diegu, 24 orduz erabilgarri dauden plataformen bitartez. Galdera ohikoenei erantzuten dieten sistemak, txat automatizatuak eta datu-base adimendunak erabiliko ditugu, bezeroak berehala informazioa jaso dezan. Norbaitek bere zalantza argitzen ez balu gure telefono zenbakiari deitzeko aukera izango luke.

3. Komunitateak

Komunitateei dagokienez, bezeroek elkarrekin harremanetan egon eta esperientziak partekatu ahal izango dituzten espazioak sortuko ditugu. Foro digitalak edo sare sozialetako taldeak eskainiko ditugu, non erabiltzaileek iritziak, aholkuak eta bizipenak partekatu ditzaketen. Honek arrakasta edukiko balu, ranking desberdinak sortuko genituzke: (abesti eskatuenak, artista gustukoenak edo ezagunenak).

