

6. BEZEROEKIKO HARREMANA

Kontuan hartzen dugun alderdi garrantzitsuenetako bat da gero eta bezero gehiagok erabiltzen dituztela Google Reviews bezalako lineako plataformak beren iritzia emateko. Oso erreza da berauen erabilera, eta bertan gure enpresari buruz laudorioak idatz ditzakete, edo publikoki akatsak salatu ditzakete.

Internet bidez, enpresa baten ospea pikutara bidaltzea oso erraza bihurtu da, eta gustura geratu ez diren bezeroek ez dute zalantzarik euren esperientzia txarra bertan idazteko. Horregatik, ezinbestekoa da bezeroaren arreta eta harekiko harremana arduraz eta kontu handiz zaintzea.

Bezeroen asebetetzea bermatzeko, kalitatezko materiala eta produktuak eskaintzea ezinbestekoa da. Horrez gain, bezeroak saritzeko eta fidelizazioa indartzeko, noizean behin deskontuak, eskaintza bereziak eta zozketak antolatzen ditugu, haien interesari eusteko eta gure markarekiko lotura handiagoa sortzeko.



Gure bezeroek gurekin harremanetan jartzeko hainbat bide izango dituzte, bakoitzaren beharretara egokitzeko moduan:

- Autozerbitzua, webgunean ohiko galderei erantzun automatikoa eskainiz, informazioa modu azkar eta erosoan lortzeko aukera izan dezaten.
- Laguntza pertsonala, dendan bertan arreta aurrez aurre eskainiz, pertsona batek aholkuak eman edo zalantzak argitzeko.
- Telefono bidezko arreta, bezeroek berehala laguntza eskura izan dezaten.

Horrez gain, gurekin harremanetan jartzeko komunikazio-kanal ugari eskainiko dira, bezero bakoitzak gustuko duen bidea aukeratu ahal izateko:

- Gmail bidezko posta elektronikoa

- Webgunearen bidezko harremanetarako formularioa
- Mugikorretarako aplikazioaren bitartez
- Sare sozialen bidez: Instagram, TikTok, Facebook eta WhatsAppeko kanala

Komunikazio-bide hauek guztiak erabilita, gure helburua izango da bezeroei arreta eraginkorra, azkarra eta atsegina eskaintzea, haien beharrak asetzeko eta epe luzerako harreman sendoa eraikitzeko.