

Gure proiektuan bezeroekiko harremanak funtsezko elementua dira, aplikazioaren erabilera jarraitua bermatzeko eta bezeroen konfiantza lortzeko. Helburua ez da soilik bezero berriak erakartzea, baizik eta bezero horiek denboran zehar mantentzea eta haien inplikazioa handitzea eta, aldi berean, zerbitzuen erabilera eta salmenta kopurua handitzea. Hori dela eta, argi definitzen dugu gure enpresak bezeroekin ezarri nahi duen harreman mota: **eredu mistoa**, hau da, harreman **automatizatua** eta **pertsonala** uztartzen dituen.



Bezeroekiko harremanen atzean dauden motibazio nagusiak gure merkatu-segmentuarekin lotuta daude. Alde batetik, **bezero edo erabiltzaile berriak lortu nahi ditugu**, aplikazioa ezagutaraziz eta lehenengo erabileran balioa argi erakutsiz. Bestetik, **dagoeneko ditugun bezeroei eustea** da beste helburu nagusietako bat, haiek aplikazioa modu jarraituan erabil dezaten. Azkenik, **salmenta edo diru-sarrerak handitzea** bilatzen dugu, zerbitzu osagarriak eta funtzionalitate aurreratuak eskainiz.

Bezero berriak erakartzeko, hortz-kliniken bitartez aplikazioa aurkeztuko da, profesionalen gomendio zuzena baliatuz, non erabiltzaileari balio argia eskaintzen zitzaien lehen momentutik. Gainera, webgunearen eta sare sozialen bidez aplikazioaren onurak azalduko dira, eta lehen erabilera erraza eta intuitiboa izatea bermatuko da. Bezeroek aplikazioaren erabilgarritasuna berehala hautemango dute eta balioa lehen momentutik ikustea funtsezkoa izango da haiek aplikazioan geratzeko.

Bezeroak mantentzeko eta haien erabilera handitzeko, hainbat harreman mota erabiliko ditugu. Alde batetik, **autozerbitzua** eskainiko da aplikazioaren bidez, bezeroek beren historial dentala, tratamenduak eta hitzorduak modu autonomoan kontsultatu ahal izateko. Bestetik, **zerbitzu automatizatuak** erabiliko dira, hala nola hitzorduen gogorarazpenak, notifikazio pertsonalizatuak eta tratamenduen jarraipena egiteko alertak, erabiltzailearen eguneroko esperientzia hobetuz.

Horrez gain, **laguntza pertsonala** eskainiko da behar duten erabiltzaileentzat, email bidez edo webguneako kontaktu-formularioaren bidez. Kasu jakin batzuetan, laguntza pertsonal eskainia ere egongo da, hortz-klinikako langileen bitartez, aplikazioaren erabilerari buruzko zalantzak argitzeko. Horri esker, bezeroek segurtasuna eta konfiantza sentituko dute, eta aplikazioarekiko lotura indartuko da.



Etorkizunera begira, **komunitate baten sorrera** ere aurreikusten da, non erabiltzaileek aholku orokorrak, esperientziak edo gomendioak partekatu ahal izango dituzten, betiere pribatutasuna eta datuen segurtasuna errespetatuz. Era berean, **baterako sorkuntza** sustatuko da, bezeroek aplikazioaren hobekuntzarako iradokizunak egin ditzaten, funtzionalitate berriak proposatuz. Horrek bezeroa proiektuaren parte aktibo bihurtzen du.

Bezeroekiko harreman hauek aukera ematen dute produktuarekin lotutako zerbitzu osagarriak garatzeko, hala nola **harpidetza bidezko ereduak, funtzio aurreratuak** edo **salmenta ondorengo laguntza espezializatua** eskaintzea, diru-sarrera egonkorrak sortuz. Bezeroa gure proposamenari lotuta mantentzeko, aplikazioaren eguneraketa etengabeak, erabiltzailearen esperientzia hobetzea eta komunikazio jarraitua bermatuko dira.

Azkenik, bezeroa gure negozio-ereduan integratzeko, **harpidetza-sistema** baten bidez edo **hortz-kliniken bidezko elkarketaren** bidez egingo da. Horrela, bezeroak ez dira soilik erabiltzaile pasiboak izango, baizik eta, aplikazioaren parte aktibo bihurtuko dira, eta epe luzerako harreman sendo eta iraunkorra eraikiz. Gure proiektuan zerbitzu automatizatuak eta bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua konbinatzen dira, bezeroaren beharrak modu eraginkorrean asetzeko.

,