

Bezeroekiko harremanak funtsezkoak dira BiteGuard proiektuan, aho-babesleak osasunarekin lotutako produktu bat direlako eta bezeroen konfiantza ezinbestekoa delako. Horregatik, enpresaren helburua harreman hurbila, gardena eta pertsonalizatua eskaintzea da, bai familiei eta kirolari gazteei, bai klub, ikastetxe eta erakundeei.

BiteGuard-ek bezeroei aholkularitza pertsonalizatua eskaintzen die, kirolariaren adina, ahoaren egoera eta egiten duen kirol mota kontuan hartuta, aho-babesle egokiena aukeratzen laguntzeko. Horri esker, bezeroek babesari eta erosotasuna bermatzen dituen produktu egokia jasotzen dute.

Harremana kanal desberdinen bidez lantzen da:

- Zentro fisikoan, aurrez aurreko arreta eskainiz, moldeak hartuz eta produktua zuzenean azalduz.
- Webgunearen bidez, non bezeroek produktuak ikusi, pertsonalizatu eta etxetik bertatik eskatu ahal izango dituzten. Webgunean informazio argia eskainiko da aho-babesleen garrantziari, erabilerari eta mantentzeari buruz.
- Telefono bidez eta posta elektronikoaren bidez, zalantzak argitzeko, eskaeren egoera kontsultatzeko edo aholkuak jasotzeko.

Eskaeren kudeaketari dagokionez, bezeroek hainbat aukera izango dituzte:

- Eskaera tallerrean bertan jasotzea.
- Eskaera etxera bidaltzea, logistika-bazkideen bidez.
- Klub edo ikastetxeen kasuan, banaketa zuzena taldeka antolatzea.

Familiekin, entrenatzaileekin eta klubetako arduradunekin harreman zuzena mantentzen da, eskaeren jarraipena egiteko, ordezkapenak kudeatzeko eta produktuen egoera aztertzeke. Gainera, salmenta osteko zerbitzua eskaintzen da, aho-babeslea ondo dagoen edo berri behar den baloratzeke, batez ere hazkunde-adinean dauden kirolarien kasuan.

Bezeroak fidelizatzeko hainbat neurri erabiltzen dira:

- Ordezkapenetan eta berritzeetan deskontuak.
- Talde edo klub osoentzako prezio bereziak.
- Bezero errepikakorentzako abantaila eta eskaintza bereziak.
- Hortzen babesari buruzko informazio eta prebentzio-aholkuak.

✦ BEZEROAREKIKO HARREMANAK ✦



Harremanen arabera segmentatutako ikuspegia

- B2C segmentuan, harremana konfiantzan, informazioan eta hurbiltasunean oinarritzen da. Familiei eta gurasoei aho-babesleen garrantziaz, erabileraz eta mantentze egokiaz informazioa ematen zaie. Kirolari gazteekin, berriz, pertsonalizazioaren bidez (koloreak, izena, diseinuak) inplikazioa eta motibazioa handitzen dira.
- B2B segmentuan, harremanak lankidetzara iraunkorrean oinarritzen dira. Klub, ikastetxe eta akademiekin epe ertain eta luzerako akordioak bilatzen dira, taldearen edo ikasle kopuruaren arabera eskaintzak eginez eta jarraipen pertsonalizatua eskainiz.

Harreman mota honek konfiantza sortzen du, bezeroen gogobetetasuna handitzen du eta berriz erostea errazten du, BiteGuard marka erreferentziarako aukera bihurtuz kirolerako aho-babesleen arloan.