

MERKATUAREN SEGMENTAZIOA

Merkatuaren segmentazioa ezinbestekoa da enpresa batean, bezero potentzialak identifikatu eta eraginkortasunez tratatzeko. Gure enpresak, hortz-protesien konponketa azkarrek izanda, gure proiektuaren merkatu segmentazioa **merkatu-mistoa** da, hau da, gure bezeroak oso zehatzak eta bereiztuak izango dira.

Gure enpresak ez ditu bezeroa ezaugarri bakar baten arabera definitzen, baizik eta hainbat faktore demografikoak, psikografikoak eta jokabidezkoak konbinatzen ditu bere eskaintza bideratzeko.

Balorezko proposamenak, bezeroarekiko harremanak hartzailaren neurria diseinatuak egongo dira. Bakarrik behar izanez gero konponketa bat egingo da, izan ere, badaude protesiak konponketak behar ez dutenak bere bizi funtzionalean zehar.

a. Zein da zure bezeroa? Eta haien ezaugarriak?

Edukiko ditugun bezero nagusiak protesiak behar dituen edonorentzat dira gure protesien pertsonalizatuak. Nagusiki, protesia derrigorrez behar duten pertsonak izango dira, protesia ematen duten egun berean, ezin baitute bizimodu normala egin protesirik gabe, bai funtzionalki, bai estetikoki.

Haien ezaugarriak hainbat dira:

Alde batetik, ahoko protesiekin arazoak dituen **edonork** hartzen ditu klinikak bezero bezala, haurretatik helduetara. Normalean, helduek eta heldu nagusiek erabiltzen dituzte hortz-protesiak sarrien. Era berean, hainbat maila sozioekonomiko hartzen dira kontuan, eta, bereziki, zerbitzu espezializatu eta premiazko baterako berehala ordaintzeko gaitasuna duten bezeroei ematen zaie arreta.

Beste aldetik, azkartasuna, erosotasuna eta funtzionaltasuna balioztatzen duten bezeroei zuzenduta dago. Kontsumitzaile horiek nahiago dituzte berehalako konponbideak, eta prest daude prezio handiagoa ordaintzeko. Horrela, itxaronaldiak murriztearen eta protesien funtzionalik izatearen truke.

Azkenik, gure zerbitzuak larrialdi egoerari erantzuten die. Adibidez, hortz-protesi bat ustekabeko haustura jasaten duen kasuetan, bezeroak onura espezifiko bat bilatzen du: konponketa egun berean egitea ahalik eta azkarren eta hoberen.