

4. BEZEROEKIN HARREMANA

1. AURRETIK: INFORMAZIOA ETA ATRAKZIOA

Gure sare sozialetan eta geletan irudiak, arropa berriak eta eskaintzak partekatzen ditugu, bezeroak erakartzeko. Gainera, APParen eta webgunearen bidez, online edo bertan erreserbak egiteko aukera eskaintzen dugu, bezeroentzat erosoagoa izan dadin. Horrela, ingurune digitala eta fisikoa konektatuta daude.

2. BITARTEAN: EROSKETA ETA ESPERIENTZIA

Erosketaren momentuan, langileek arreta pertsonalizatua eskaintzen dute: bezeroei aretoa erabiltzen laguntzen diete eta edariak edo janaria eramaten. Kafetegian, helburua arreta arina eta atsegina eskaintzea da, bezeroek esperientzia eroso izan dezaten.

3. ONDOREN: FIDELIZAZIOA ETA SOPORTEA

Bezeroen esperientzia baloratzeko feedback-kanpainak egiten ditugu. Bezero ohikoek deskontuak edo puntu-sistemaren bidez sariak jasotzen dituzte. Are gehiago, salak 5 aldiz alokatzen dituztenek edo gure dendan 10 aldiz erosten dutenek deskontuak jasoko dituzte.

Harremanak bi motatakoak dira:

- Pertsonala, bertan orientazioa eta arreta zuzena jasotzen dutenean.
- Inpertsonala, online erreserbak, kontsultak eta sare sozialetako elkarreraginaren bidez.