



BEZEROEKIKO HARREMANAK

-  • **Nola erakarriko dituzue bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi araziko dituzue bezero horiek?**

 **Gogoratu:**

- Funtsezkoa da argi eta garbi definitzea gure enpresak bezeroekin nolako harremana ezartzea nahi dugun.
- Harreman mota hori izan daiteke pertsonala eta aurrez aurrekoa edo automatizatua, web-aplikazioak edo erantzungailu automatikoak erabiliz. Bezeroekiko harreman mota anitzak daude:

- Laguntza pertsonala
- Laguntza pertsonal eskainia
- Autozerbitzua
- Zerbitzu automatizatuak
- Komunitateak
- eta baterako sorkuntza

- Askotan, produktuarekin lotutako zerbitzuen gaineko ideiak ematen dituzte bezeroekiko harremanek, eta horrek diru-sarrerak sortzen ditu (adibidez, tarifa finko jarraituak, salmenta ondorengo zerbitzuak, etab.)

 **Ez ahaztu batzorde ebaluatzaileak baloratuko duena:**

- Bezeroa zuen proposamenari lotuta mantentzeko ze ekintza egingo dituzuen xehatzea.
- Bezeroa zuen negozio-ereduan nola integratu nahi duzuen deskribatzea (adibidez, harpidetzak eginez, elkartzeak, etab.).

 **IOIKANen kasu praktikoa:**

Konbinazio bat egitea erabaki zuten: zerbitzu automatizatua webgurearen bitartez, bezeroek beren eskabideak egin ahal izan ditzaten denda fisiko batera joan behar izan gabe, eta bezeroen zalantzak argitzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua.

