

BEZEROEKIKO HARREMANA

Bezero berriak erakartzea, mantentzea eta haiekin haztea edozein negozioren arrakastaren oinarrietako bat da. Merkatu gero eta lehiakorragoan, ezinbestekoa da estrategiak garatzea bezeroen interesa pizteko, esperientzia bikaina eskaintzeko eta haien fideltasuna irabazteko. Horretarako, beharrezkoa da ikusgarritasuna handitzea, komunikazio kanal eraginkorrak erabiltzea eta balio erantsi bereizgarria eskaintzea. Bezeroen gogobetetasuna erdigunean jarriz, negozio bat ez da soilik haziko, baizik eta harreman iraunkorrak eraikiko ditu, merkatuan posizio sendoa finkatuz.

Bezero berriak erakartzeko, funtsezkoa da erakargarritasuna eta ikusgarritasuna areagotzea. Horretarako, marketin digitalaren potentziala baliatzea ezinbestekoa da. Webgune bat optimizatuz bilatzaileen emaitzetan lehen postuetan agertzea ahalbidetzen duen SEO estrategia egokia erabiltzea garrantzitsua da. Halaber, publicitate digital segmentatua egitea, Google Ads edo sare sozialetako iragarkien bidez, publiko egokiarengana iristeko tresna bikaina izan daiteke. Horretarako, eduki baliotsuak sortzeak, hala nola blogak, tutorialak edo interes handiko gidak eskaintzea, gure enpresa erreferentziatzeko iturri bihurtzen lagunduko du.



Beste bide garrantzitsu bat sare sozialen indarra aprobetxatzea da. Bertan, argitalpen erakargarriak partekatzeaz gain, influencerren kolaborazioa bilatu daiteke gure produktuak edo zerbitzuak publiko handiago bati gomendatzeko. Adibidez, influencer egokiena app hau gomendatzeko "Paula Laguno"-rekin lan egingo dugu. Bezeroen testigantzak eta erreferentziak, gainera, konfiantza sortzeko tresna bikainak dira, hauek app-ean modu erraz batean jartzeko ahalmena izango dute. Horrez gain, "ongi etorri" eskaintzak edo deskontuak bezero berriak erakartzeko modu eraginkorrak dira, baita erreferentziaren programa bat abian jartzea ere, non bezeroek beste batzuk erakartzeagatik onurak lor ditzakegu.



Behin bezeroak erakarriz gero, haiek mantentzea eta asebeteta egotea da erronka nagusia. Horretarako, arreta pertsonalizatua eta zerbitzu bikaina ezinbestekoak dira. Bezero bakoitzaren beharrak eta lehentasunak ezagutzea, eta horren arabera zerbitzuak edo produktuak egokitzea, haien fideltasuna lortzeko gakoa da. Horretarako, informazio pertsonalizatua eta komunikazio jarraitua mantentzeak, mezularitza pertsonalizatuen bidez, lotura emozional bat sortzen lagunduko du. Era berean, produktu edo zerbitzuaren inguruko balio erantsia eskainiz, bezeroak motibatuta mantenduko dira.

Hazkundearekin jarraituz, bezeroekiko harremana sakondu eta zabaltzea beharrezkoa da. Horretarako, upselling eta cross-selling teknikak erabiliko ditugu, non bezeroei produktu edo zerbitzu osagarriak edo hobetutako bertsioak proposatzen zaizkien, adibidez, txarлак eta psikologoekin berba online bidez egiteko ahalmena. Bezero leialentzat sariketak edo deskontuak biltzen dituzten programak ere egongo dira. Haien iritziak kontuan hartzea eta beharretara egokitzea hobekuntza prozesuaren parte bilakatu behar dira, horretarako ere, leku bat egongo da app-ean hau lortu ahal izateko. Ekitaldien edo tailerren bidez, bezeroak komunitate bihurtuko ditugu.



Azkenik, arrakasta neurtzeko metrika argiak ezarri behar dira, hala nola hileroko irabazitako bezero berriak, erosketa errepikatzen dutenen ehunekoa eta asebetetze maila. Horrela, etengabe hobetzen eta merkatuaren beharretara egokitzen jarraitzea posible izango da, hazkunde jasangarri bat bermatuz. Eta zenbakiok okerrera egingo balute, hobetzeko gaitasuna izatea.