

# Getxo >MEETING<



## **Maiatzaren 13an**

### **Nola lortu zure bezeroek behar duten guztia eros dezaten, buelta gehiago eman gabe?**

Fidelizazioaren, salmenta gurutzatuarekin eta epe luzerako harreman komertziala sustatzen duten beste gai batzuekin lotutako hainbat ondorio erdietsi ditugu.

- Sarri, bezeroak gauza zehatz baten bila etortzen dira, eta ezin dute eskaintzen duzun beste gauzarik ikusi konponbidea eskuratu arte. Tunelaren ikuspegiarekin datoz. Argia eman behar zaie.
- Garrantzitsua da eskain ditzakegun zerbitzuak ikusgarri egitea, aurrerago kontuan hartu ahal izan ditzaten.
- Salmenta gurutzatua behar duzun hori aurkitu ahal izateko buelta gehiegi ez ematen laguntzeko baino ez da. Zure bezeroak surfeko ohol bat nahi badu, agian honakoak ere behar izango ditu: oholarentzako funda, neoprenozko jantzia, oholarentzako argizaria, eguzki krema, edo beste material osagarriren bat.

- Proiektu batetik beste bat atera beharko litzateke, eta bezero batetik beste bat etorri beharko litzateke. Konfiantzazko harreman profesionala sortu, informazioa eskuratu eta beharrian zehatzak ezagutu ahal izateko. Hori oso garrantzitsua da konponbidea eskaini ahal izateko. Eta lotura eta emozioa sortzeko, horixe baita jendeak zutaz hitz egin dezan lortzeko gakoa.
- Frogatuta dago errazagoa dela jada bezero direnek gauza gehiago erostea bezero berri bat lortzea baino.
- Jada norbaitekin lanean ari zarenean, egin zerrenda bat eta pentsatu zein produktu komeni ahal izango zaizkion, elkarrizketetan kontuan izateko. Esku artean daukazun beste proiektu batzuk aipa ditzakezu, irudikatzen laguntzeko.
- Bestalde, nola fideliza dezakezun pentsatzea baliogarria izan daiteke. Urteko bilera batek, esate baterako, informazio berria eskuratzen lagundu dezake, eta beste beharrian batzuk ezagutzen ere bai. Fidelizatzeko beste aukera bat da ekintzak gauzatzea bezero horiek urtero edo tartean behin itzul daitezen.
- Zerbitzuak nahasteak berriak sor litzake. Bezeroek berrikuntzak behar dituzte, erreferente zarela ikusteko.

Informazio hori gogoratzeak gehiago iraugo duten eta erabilgarriago izango diren harreman komertzialak sortzen lagunduko dizu.