

# Getxo >MEETING<



**Azaroak 18**

## **Nola berreskuratu galdu diren bezeroak?**

**Ekintzaileen arteko funtsezko gaiet buruz hitz egitearen alde ona da ikuspuntu berri bat lortzea beti.**

Aurreko saioan galdutako bezeroak berreskuratzeari buruz hitz egin genuen. Eta hauxe da aurkitu genuena:

- Galdu ditugun bezeroei buruz pentsatzea ez da atsegina. Baina zer gertatu den aztertu behar da. Eta ikasteko galdetu. Beste pertsona horrek eskertuko dizu elkarrizketa zintzo baterako deitzea, baldin eta bere garaian zurekin partekatu ezin izan zituen kontuak badaude.
- Bezero motaren bat ez da komeni itzultzea, haren exigentzia-mailagatik. Haren tratuagatik. Edo, besterik gabe, gure enpresak beste norabide batean eboluzionatu duelako eta lehen bezala lagun diezazukeelako.
- Batzuetan, kontua ez da bezero bat berreskuratzea, baizik eta harremana, komunikazio-haria, berreskuratzea, hori baita nagusi. Salmentak harremanaren ondorio dira. Konfiantza berriz ereitea da kontua.
- Aztertu dugu zergatik utzi diogun leku batean kontsumitzeari, erabiltzaile garen aldetik. Bitxiarena da, partekatutako kasu guztietatik, batek ere ez zuela prezioarekin zerikusirik izan. Aitzitik, arazoak hauek izan dira: ez dutela ulertu zer behar dudan, ez didatela entzun edo konpondu arazo bat izan denean, ez datozela bat nire balioekin edo egiteko moduekin, eta tratua ez dela egokia izan.

- Bezero batzuk berandu etortzen dira, besterik gabe. Beste batek ez daki zein zerbitzu eskaintzen dituzun. Kontuz horrekin: zure enpresaren beharra izaten jarrai dezake, baina oraindik ez daki. Bere garaian zurekin kontratatu zuelako A zerbitzua eta ez zaituelako gogoan B behar duenean. Hortaz, bi aldeei komeri zaie harremana mantentzea.