

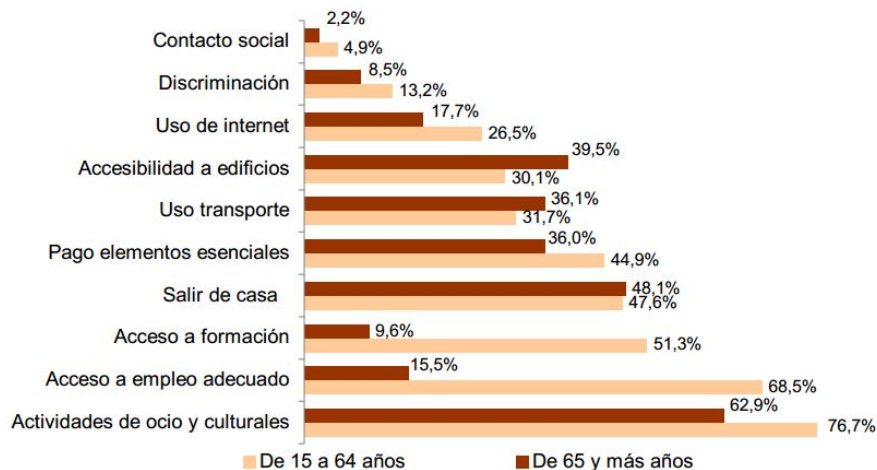
BEZEROEKIKO HARREMANAK

Gure enpresan oso garrantzitsua da bezeroarekin izango dugun harremana berarekin egongo garelako momentu guztietan. Horregatik oso **harreman estua** izan nahi dugu.

Bezero bakoitza ezberdina da, horregatik, haien beharrak hobeto asetzeko beti pertsona bat izango dute ondoan laguntza eskatzeko. Lehenengo momentutik, hau da, gure zerbitzuen informazioa eskatzen den momentutik atentzio osoa jasoko dute. Informazio hau eskatzeko gure egoitzara etor daitezke. Hor **pertsonalki** arduratuko gara haien zalantza guztiak erantzuten, baina **telefonoa, posta elektronikoa eta web-orrialdea** ere izango dugu. Honekin batera bezeroek iradokizunak bidali ahal dizkigute, interneten bidez, telefonoz edo egoitzan. Honela gure lana nola hobetu aztertuko dugu.

Bezeroarekin harremana hazten denetik beti **errespetua** egongo da, berarentzako zerbitzuak eskaintzen baititugu eta gure lana hoberen egin nahi dugulako. Gainera bezero oso zehatzak izango direnez (adineko pertsonak) beraientzat **moldatau** beharko dugu gure laguntza.

Ámbitos donde las personas tienen barreras en la participación (porcentaje de personas)



Grafikoa adierazten duen moduan, adineko pertsona gehienak zailtasunak dituzte aisialdiko aktibitateak egiterakoan. Gure zerbitzuekin lortu nahi dugu horren konponketa, beraz, hasieratik gure zerbitzuak harreman estu bat sortuko du bezeroarekin.

Honelako harremana mantentzea zenbait kostu ekarriko ditu, adibidez helduekin egongo behar diren pertsonen soldatak, sarreran egongo diren pertsonen soldatak, web-orrialdea mantentzea... Baina honela bezeroaren **fideltasuna** lortuko dugu, eta hori da gure helburu nagusia, lagundu nahi dugulako.