

6. Harremanak

Canvas ereduko seigarren atal honetan gure bezeroak zehaztuko ditugu, kontuan izanda beraien interesak eta betebeharrak zeintzuk diren. Horretarako tresna ezberdinak erabiliz, gure bezeroekin harreman egoki bat izango dugu, beraiekin kontaktua galdu gabe.

Gure harremana pertsonala izango da, hau da, bezero bakoitzarekin aurrez aurre egongo gara. Harreman pertsonala izateaz gain harreman automatizatua ere eskainiko dugu, hau da interneten bidez gure bezeroekin kontaktuan egongo garelako. Adibidez, sortuko dugun webgunearen bitartez bezero berriak ezagutuko ditugu eta informatuta egoteko aukera izango dute.

Enpatikoak izan behar gara haiekin, haien egoera ezagutu behar dugu eta haien lekuan jartzen ikasi beharko dugu. Gure bezeroen eskakizunak eta betebeharrei erantzuteko baliabideak izan behar ditugu.

Gure zerbitzua eraginkorra eta egokia dela jakiteko, bi hilabetez behin gure bezeroei (gurasoei batez ere) emango diegu gure ebaluazio orri bat, non bertan gure zerbitzua ebaluatuko dute. Orri horretan guk eskaintzen diegun zerbitzuari buruzko galdera batzuk erantzun beharko dituzte.

Ebaluazio hori, lehen aipatu dugun bezala, gure enpresak eta eskaintzen dugun zerbitzua zelakoa den jakiteko erabilgarria izango dela uste dugu.

Nahiz eta guk esperientziarik ez izan zerbitzu bat eskaintzen, ezta talde batean lan egiten, bestearen lekuan jartzeko gaitasuna dugu, eta umeen beharrianetara egokituko gara. Kontuan dugu, zerbitzu hau ematea ez dela erraza izango, haur gaixoekin harremanduko garelako .