

5. Bezeroarekiko harremanak

- Bezeroekiko harreman zuzena eta hurbila izan nahi dugu. Gure enpresarako oso garrantzitsua da haiekin harremanetan egotea. Haien iritsiak, kritikak, esperientziak eta abar gurekin partekatzeke produktua gero eta hobea lor dezagun. Guretzako lehenengo gauza haiek dira horregatik oso garrantzitsua eta beharrezkoa da haiek entzutea. Haien produktuarekiko erosotasun maila handiena lortzeko eta harekin asebate egoteko.
- Horretarako, kanpainak, ekintzak, bezero zerbitzu iraunkorra (haien kezak entzuten dituen eta arazoa konpontzeko ahalik eta gehien egiten duena), eta abar antolatzea pentsatu dugu. Haien esperientzia gure espresarekin hobezina izateko, gurekin pozik egoteko, eta gure produktua eskaintzen dugun pertsonen artean zabaltzeko. Haien eguneroko bizitza errazagoa egiten saiatzen gara. Eta gure ustez hori lortzeko hurreko guztia ezinbestekoa da. Bezeroarekin nahastea eta harekin harreman ona izatea.
- Harreman departamentu bat izatea egokiena izango litzateke, gure bezeroekin konstanteki kontaktuan mantentzeko. Horrela denbora guztian haien galderak, zalantzak eta proposamenak jasoko ditugu. Horren helburua gure bezeroek ahalik eta esperientzia hobea izatea da, gure produktuarekin pozik egotea eta enpresarekin gustura sentitzea.
- Denetariko ekarpenak egin ahal izango dute -bezeroek-, gehien bat enpresaren arlo guztietan. Produktua hobetzeko, produktu berria sortzeko, haiekin daukagun harreman sistema hobetzeko... Horretarako gure enpresa beti egongo da prest haiek entzuteko.
- Guretzako bezeroak oso garrantzitsuak dira, eta ez ditugu inola ere haien galtzea. Lehenengo gauza haiek dira. horregatik, haiek gure enpresarekin guztiz integratuta egotea helburu daukagu. Bezeroek eta enpresa bat izatea, elkarrekin aurrera ibiltzeko.
- Ez dugu inor behartuko gure familiaren parte izatera. Bezero guztien gure enpresarekin parte hartzea gustatuko litzaiguke, baina guztiek ez dute nahi izango horrelako paperik izatea -agian denbora faltagatik-, horregatik pentsatu dugu bezero guztien zerbitzuan egotean aparte, eta beti haiek entzuteko prest egoteaz aparte, inskripzio askeko bezero talde bat sortze erabaki dugu, non partaideek eta enpresa elkar konprometitzen gara batera lan egiteko, haien beharrak era hobeenan asetzeko, laguntzeko, gurekin pozik egoteko... Eta gu, haiei esker hobetzen jarraitzeko.