

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Enpresa bat ez da bakarrik bezeroak edukitzean oinarritzen, hauek mantentzea ere oso garrantzitsua da. Bezero berriak lortzeko, hainbat gauza egingo ditugu, eta horrela gu ezagutzeko aukera izango dute. Dagoeneko gimnasioan izena emanda dutenak ere pozik eta eroso sentitzea egingo diegu. Ez da berdina guk, enpresa sortu dugunok, gure zerbitzua eroso eta berezia dela esatea, edo dagoeneko denbora bat dabilen pertsona batek esatea, bezeroak errealitatea erakusten baitu.

Gure bezeroak nola sentitzen diren oso garrantzitsua da guretzat, eta noizean behin, galdetu egingo diegu ea pozik dauden jasotzen ari diren tratuekin, instalazioekin... Kontziente gara jende askori lotsa eman diezaiekela gurekin aurrez-aurre hitz egitea arazoren bat badu, beraz, gimnasioaren sarreran, buzoi bat jarriko dugu, bezeroak nahi dutenean iradokizun bat jakinarazi nahi badigute. Eskuak zabalik edukiko ditugu proposamen eta aldaketa berrietara, nahi duguna gure bezeroak pozik egotea baita, hauek posible badira noski.

Gehienbat, gure bezeroekin harreman pertsonala izango dugu, beraiek nahi duten neurrian; entrenatzaileekin gimnasioan daudenean dudak eta galderak egiteko aukera izango dutelako aurrez-aurre hitz egiteak, konfiantza, segurtasuna eta lasaitasuna adierazten baitu. Beraz, gimnasioan izen eman nahi badute, telefonoz deitu edo bertara joan eta sarrerako langilearekin kontaktatu beharko dute, eta horrela beraiekin lehen kontaktua edukiko genuke.

Dagoeneko urte bat gure gimnasia etortzen ari direnei, hilabete bateko ariketa taula pertsonal bat osatuko die entrenatzaile pertsonalak. Honela, agian atrebitzen ez diren edo alferrikakoa iruditzen zaien zerbitzu bat, benetan duen erabilgarritasuna ikustera animatuko ditugu eta beharbada, entrenatzaile pertsonala nahi izango dute. Beste urte bat jarraitzen badute, beste hilabete batean ere aukera berbera izango dute.

Gure gimnasia arpidetu berri direnei, dohainikako hilabete bateko ariketa taula pertsonala ere egingo zaie, zerbitzu hau ere proba dezaten. Entrenamendu

pertsonalarekin gustura badaude eta jarraitu nahi badute, ondoren ordaindu egin beharko dute.

Interesatuta edo zalantzan daudenei, hau da, gimnasio hau probatu nahi dutenek aste bateko epea izango dute, dohainik gure gimnasioa probatzeko. Proba eta gero, gimnasioa gustatzen ez bazaie behintzat, hau dohainik probatzeko aukera izan dutelako, sentsazio onarekin aterako dira.

Gure sare sozialetan, edozer gauza galdetzen badigute, arazorik gabe erantzungo diegu, eta gimnasia etortzera animatuko ditugu.

Gainera, bezeroei autofinantzazioari buruzko informazioa emango diegu, kartelen eta sare sozialen bitartez; horrela, gardentasuna erakutsiko diegu geure bezeroei.

Azkenik, sarreran administrazioko langilea egongo denez, beraien tarifei buruzko dudak galdetu edo gimnasioan apuntatzeko edo baja emateko aukera izango dute. Bertan erreklamazio orriak ere izango dituzte.

Behin norbait gure gimnasia matrikulatzen den, nahitaezkoa iruditzen zaigu, hauekin harremanetan jarraitzea gure enpresa hobetzeko eta bezeroen gustukoa izateko. Asko eskertuko genuke, gure bezeroek arazoren bat edo zerbait faltan botatzen duten momentuan, gure jakinaraztea, horrela, lehenbailehen gure artean hitz egiten eta irtenbide bat jartzeko. Enpresa bat ez baita ezer gustura ez dagoen bezeroak edukiz.

Bezeroarekin, gure lehenengo hitza beti izango da euskaraz, honen erabilera sustatu nahi dugu eta. Norbaitek euskara ezagutzen ez badu, ingeleraz, frantsesez, gaztelaniaz eta alemanez hitz egiteko aukera ere izango du. Boston artean, bost hizkuntza ezberdin ezagutzen ditugu: euskara, ingelera, frantsesa, gaztelera eta alemana, beraz, jendeak aukera zabala izango du, eta eroso sentitzen den hizkuntzan mintzatu dezake gurekin, neurri batean noski.

Gure gimnasioari buruzko informazio bila badator norbait, esku zabalik agertuko gara edozein dudaren aurrean. Gure instalazioak, kuota desberdinak, makinak... erakutsiko dizkiogu eta gure gimnasioaren berezitasuna saltzen

saiatuko gara, honi, naturari egingo zion onura erakutsiz. Herritarrak kontzientziatzeari garrantzi handia emango diogu, erakutsiz, naturari laguntza ematen dieten zerbitzuak sortzeko eta aurrera ateratzeko dagoen beharraz, eta nola, gure kasuan adibidez, ez den garestia. Argi utzi nahi diogu bezeroari, beste edozein gimnasiotan egindako kirola eginez, eta berdina ordainduz, naturari izugarritzko mesedea egin diezaiokegula, bakoitzak bere hare alea ipiniz.

Gure enpresa, toki finko batean kokatzen denez, bezeroak izan beharko dira guregana hurbildu beharko direnak. Hau dela eta, ez dugu garraio kanalik beharko.