

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Enpresa bat hazi dadin, ezinbestekoa da bezeroak eta erabiltzaileak lortzea eta bilatzea. Guk bezeroak lortzeko eta hauek mantentzeko, hainbat plan jarriko ditugu abian, eta hauei esker jende gehiagorengana helduko gara. Lortzen ditugun bezeroekin irauteko eta gure zerbitzua berriro aukeratzeko ere hainbat gauza eduki beharko ditugu kontuan.

Gure ohiko bezeroei, hau da, udalei, gure zerbitzuan deskontuak egingo dizkiegu, guran konfiantza edukitzeko eta gutaz ez ahazteko. Noizean behin udalekin bilera bat egitea ez legoke batere gaizki egongo, beraiekin harremanetan jarraitzeko eta helburuak zeintzuk diren finkatzeko, baita desberdintasunei eta aldaketei buruz hitz egiteko. Bilera hau herri bakoitzeko udaletxean egingo genuke, hala ere beste leku batean nahiagoko balute arazorik gabe joango ginateke guztiok.

Xedatu dugu guk bezeroekin harreman pertsonala izango dugula, ez bada udalarekin zuzenean, orduan bertan lan egiten duen norbaitekin. Gure aburuz harreman pertsonal bat izateak segurtasun eta hurbiltasun bat emango duela eta hori axola handikoa izango da, izan ere betebeharrak batzuk egon behar dira bien partetik. Beraz zerbitzu hau hautatzeko gurekin harremanetan jarri beharko dira,

Hortaz, landutako laguntza pertsonal bat emango diegu, gure lankide batekin harreman zuzena eta espezifikoa izango du bezeroarekin, eta harreman hau lanketa osoan zehar izango da. Udalek harreman pertsonalizatua nahi badute, gurekin kontaktuan jartzeko aukera izango dute, gauzak adosteko eta plangintza hobezin bat burutzeko. Are gehiago, gure bezeroa egun osoan zehar gurekin harremanetan jarri ahalko da, ez da beharrezkoa hitzordu batera itzarotea, kalean ez bada, gure lokalera edo beste edozein tokitan elkartzeko.

Gure zerbitzua berez herri guztietarako berdina proposatzea erabaki dugu, nolana ere zenbait arrazoiengatik hori alda daiteke; batetik, herri edo hiri batera bigarren aldiz joango bagina, beste plangintza bat planteatuko genuke eta bestetik kontratatutako udalek ez baditu pentsatutako zerbitzu eta talde guztiak, moldatu egingo ginateke. Gainera, udal guztiei eskainiko diegun programa astelehenetik ostiraleraino izango da, baina hautazkoa da larunbatean ere ekintza bat izatea, bakoitzak erabakiko du zer eraman nahi duen aurrera. Gure zerbitzuak balio berdina izango du herri bakoitzean, ez doa pertsona kantitatearen arabera, beraz udalak nahi duen programa aukera dezake.

Horrez gain, aukera izango dute sare sozialen bidez gure kontaktuan jartzeko; bertan gure enpresako korreoa aurkituko du, hortik hitz egin ahalko digu eta bere zalantzak galdetu. Bestalde, telefonoa ere egongo da eskuragarri zerbait

zehatzagoa nahi badute. Konpromisorik gabe galdetu ahal dezakete, eta bilera bat adostu dena hitz egiteko eta egiten duguna ezagutzeko.

Gure bezeroekin euskaraz mintzatu nahi dugu, bere erabilera sustatzeko. Baina norbaitek ez badaki euskaraz edo ez bada eroso sentitzen, gaztelera edo beste hizkuntza batean hitz egin dezakegu, arazorik gabe. Denon artean 3 hizkuntza dakizkigu (euskara, gaztelera eta ingelesa), nahiz eta kontaktuan gauden beste hizkuntza batzuk dakizkiten pertsonekin, beraz, ez dugu inolako arazorik izango komunikatzeko garaian.

Gure instagramean gauzak eguneratzen eta berritzen joango gara. Bertan, bezeroek eskuragarri izango dituzte, gure zerbitzuak, egiten ditugun ekintzak, herrialdeak, prezioak, batz bestea zenbat plastiko aurrezten den, zertan aldatzen dugun mundua, zerbitzuaren onurak,....

Irakurleek nahiz udalek galdetutakoak argitzeko ere balioko du instagram honek. Baita zuzenean parte hartzeko, guri ideia berriak emateko edo beste ekintza aproposagoak guri gomendatzeko.

Gure zerbitzua eskaini eta hilabete batzuetara beraiekin kontaktuan jarriko gara sumatutako desberdintasunei buruz mintzatzeko eta ea baliagarria izan zaien jakiteko. Iritzi guztiak onetsiko ditugu eta gauzak aldatzen joango gara bizipenekin batera.

