

# BEZEROEKIKO HARREMANA

Gure negozioak aurrera egin dezan bezeroekiko harreman egokia finkatzea oso garrantzitsua dela iruditzen zaigu, haiek izango baitira gure enpresaren etorkizunarekiko eragile nagusiak. Azken batean, gure helburua bezeroak erakartzea, haien leialtasuna lortzea eta salmentak sustatzea da eta hori bideratzeko bezeroei laguntza pertsonala eskaintzea erabaki dugu.

Laguntza pertsonal deritzon harreman mota hau pertsonen arteko elkarreraginean oinarritzen da, bezeroa enpresaren ordezkari batekin komunikatu daiteke zuzenean erosketa egiterakoan, edo erosketa egin ondoren. Azken batean, gure enpresa bidai enpresatzat har daiteke, izan ere, modu berezi eta ezberdin batean bidaiak antolatzea da gure funtsa, beraz, bidai enpresa gehienentzako bezeroekin harreman zuzena eta pertsonala izatea aukerarik egokiena dela uste dugu, honela, bezeroen gustu pertsonal eta iritziak hobeto ezagutu ditzakegu eta gure enpresarekiko haien konfiantza areagotuko da, zuzen zuzenean bertako partaide edo ordezkari batekin hitz egiteko aukera baitute.

Harreman mota hau bideratzeko bulegoak irekiko ditugu non enpresaren ordezkariak langile prestatuak egongo diren lanean. Eskaintzen dugun zerbitzuan interesatuak dauden bezeroak bulego hauetara joan daitezke edozein zalantza galdetzeko edota zuzenean bidaia bat kontratatzeko. Bezeroak bidaia kontratatzea erabakitzen badu bertako langile bat egokituko zaio bidaia guztiaren jarraipena bideratzeko, hotelak aukeratu, hegaldiak erreserbatu, ekintzak zehaztu... Esan bezala, behin bidaia kontratatzea erabakitakoan bezeroak hainbat kontsulta finkatu beharko ditu langilearekin non nolabait bidaia bezeroaren gustuetara ahalik eta gehien egokitzen saiatuko den langilea, galderak eginez eta hainbat erabaki adostuz. Itzarritako kontsultez gainera, bulegoaren telefono zenbakia eskuragarri izango dute momentuko edozein zalantza galdetzeko.



Gainera, gure langileak bidaien inguruan guztiz prestatuak direla aipatzea ezinbestekoa da, formakuntza espezifiko bat izango dute eta hainbat hizkuntzetan hitz egiteko gaitasuna izatea kontuan hartuko dugu kontratatzerako garaian, honela bezeroei eskaini diezaiekegun laguntza eta atentzioa ahalik eta hoberena izango da.

Aipatu dugun bezala, bulegoak irekitzea da gure helburua, lehenengoa Donosti eta hortik aurrera, hasiera batean, bulego gutxi batzuk irekiko ditugu, hiri handietan, gune estrategikoetan, hain zuzen ere, beraz, bulegoak urruti gelditzen



zaizkien bezeroentzat edozein zalantza edo eskaera egiteko telefono zenbaki bat eta e-mail bat edukitzeaz gain, gure web-orria irekitzea ere erabaki dugu, non enpresarekiko eta eskaintzen dugun zerbitzuarekiko informazioa izango den eskuragarri, baita bidaia bat kontratatzeako aukera ere non bezeroak bete beharreko lehen pausoak gauzatu ondoren (izena, helbidea, jaioteguna...) telefono bidez laguntza pertsonala izateko aukera edukiko duen.

Harreman mota honen bidez eta erabakitako estrategia guztien laguntzarekin nolabait bezeroen esparrua ahalik eta gehien handitzea lor dezakegu. Adibidez, laguntza pertsonalaz arduratuko diren langileak hizkuntza askotan hitz egiteko gaitasuna dutela ziurtatzerako garaian, gure zerbitzua hainbat herrialdetara zabaltzea lortzen dugu, hizkuntzari dagokionez edozein bezerok gure enpresarekin kontaktuan jartzeko edota zerbitzua kontratatzeako arazorik ez izatea ahalbidetzen dugularik. Gure zerbitzua kontratatzea garestia delarik eta nolabait honela bezeroen segmentua jada txikitzen dugularik oso garrantzitsua da haiengan arreta jartzea eta gure enpresarekiko duten iritzia ahalik eta onena izatea lortzea, honela enpresaren irudi ona zabalduko baita eta enpresak aurrera egiteko eta handitzeko aukera izango baitu.