

Bezeroekiko harremana

Gure enpresak 14 urte baino gehiagoko biztanleei bideratuta dago gehien bat, izan ere, gure bizikleta gehienak modelo bakarrekoak izango baitira. Baina guk ere familiako txikienak ingurumenarekin eta sozialki konpromesua duen proiektu honetara bultzatu nahi ditugu, hori dela eta, txikientzako bizikleta egokituak ere eskainiko ditugu.

Guretzat ezinbestekoa da argi eta garbi definitzea zein harreman mota ezarri nahi dugun gure bezeroekin. Gure kasuan harremana pertsonala da, gure bezeroak, lokalera etortzen direnean aurrez-aurreko zerbitzua eskaintzen dugulako. Ezinbestekotzat hartu egiten dugu, gertuko eta zuzeneko harreman giro bat sortzea, gure bezeroek dituzten zalantza eta galderak argitzeko eta aldi berean uste dugulako, gure proiektua guk zuzenki azaltzea onuragarriagoa dela web orrialdean batean azalduta utzi baino. Gaur egun, adibidez, Udaletxean tramite bereziak egiteko zalantzak sortu egiten baldin badira, oso zaila izaten da pertsona arduradun batekin harremanetan jartzea dena internetan eta makinaren bidez dabilta eta guretzat giro bero eta atsegina sortzea beharrezkoa da gure bezeroak zaintzeko. Azken finean haiek gabe ez dugulako aurrera egiteko.

Aldi berean harreman automatizatu jorratu egiten dugu, web orrialde bat sortu dugulako, bertan gure informazio eta harremanetan jartzeko datu guztiak adierazita egongo dira . Gure programaren hasierako orrialdean dendaren irudia eta balorezko proposamena agertuko dira programa sartzekoan. Gero orrialdearen alboko zutabearen estekak agertuko dira, maiz egiten diren galderekin batera. Egitura erraz eta sinpleko web gunea sortu dugu, edonorrentzat ulerterraza izan dadin.

Gure bezeroekin fideltasuna lortzeko asmoz, bi teknika erabiliko ditugu:

- Bizikletak epe edo denbora luzearako alokatuz gero, deskontuak eta prezio erakargarriagoak finkatuko ditugu.
- Bezeroei, urtero, gure proiektuarekin lortutako energiaren informazio eta Montes Solidarios elkartearen erangoa ditugun onurak jasoz, informazioa bidaliko diegu emailaz, proiektuaren parte sentitu daitezen.
- Bezeroei, Montes Solidarios elkarteak antolatzen dituen mendi ekintzetan parte hartzeko dohako luzapena egingo diegu.