

## BEZEROEKIKO HARREMANAK

Erabiltzaileekin telefono bidezko **harremana** izango dugu, tratu hau unekoa eta zuzenean izango da, hau da, ez da makinarik egongo erdibidean. Bestalde, hizkuntza aldetik ez da arazorik egongo, deitzen duenarekin (edozein hizkuntza erabiltzen duelarik) komunikatzeko prest baikaude.



Gure enpresa **konfiantzazkoa** izatea nahi dugu, nahiz eta bezeroen eta langileen harremana aurrez aurrekoa ez izan. Egia da hauek erabiltzaileentzako “ezezagun” batzuk besterik ez direla izango, hori kontuan hartuta kasu batzuetan bezeroa deseroso aurkitu daiteke telefonozainekin elkarrizketa bat edukitzerako garaian. Horregatik, gure langileei formakuntza bat emango diegu edozein egoerara moldatzeko prestatuta egon daitezten. “Oihu” zerbitzuaren helburua, beraz, momentuko harreman estua izatea da. Horrez gain, bezero bakoitzak arrazoi desberdinengatik deituko duenez, hala nola, elkarrizketa bat besterik mantentzeko edo laguntza eske eraso baten aurrean, bezero bakoitzarenganako harremana pertsonalizatua izango da.

Gure eginbeharra deiaren arrazoiaren arabera bukatuko da. Eraso egoera izanez gero, berehala Ertzaintzarekin jarriko gara kontaktuan eta bertan bukatuko da gure lana. Eraso egoerarik ez dagoen dei batean, aldiz, behin deia bukatuta amaituko litzateke gure lana. Hortaz, gu **bitarteko zerbitzu bat** gara. Deiak amaitu ondoren Ertzaintza arduratuko da egoeretzaz. Gainera, bezeroen batek laguntza psikologiokoa behar izanez gero, gure webgunean aurkituko dute hainbat psikologoren zenbakia.



Horrez gain, **hizkuntzari** dagokionez, bezeroek ingelesez, frantsesez, gaztelaniaz eta euskaraz hitz egiteko aukera izango dute, ezin baitugu ahaztu Euskal Herrian jatorriz euskaldunak ez direnak ere bizi direla: dauzkagun baliabideekin gure zerbitzua ahalik eta irekiena egiten saiatuko gara. Horretarako, gure langileek ez dute arazorik izango, guztiei eskatuko baitzaie mintzamen horien gutxieneko menderatze bat.

Amaitzeko, enpresa edo zerbitzu guztietan bezala, beti egongo da zerbait hobetzeko. Gainera, kontuan hartuta hasi-berriak garela, asko daukagu ikasteko, beraz, **kritika konstruktibo guztiak ongi etorriak** eta baita eskertuak izango dira. Hau edozein modutan egiteko aukera izango dute, sare sozialen, webgunearen eta posta elektronikoaren bidez, esaterako.

