

BANAKETA ETA KOMUNIKAZIO KANALAK

Gure zerbitzua **online** bidez helaratu da, ez delako fisikoki ematen den zerbitzu horietako bat, beraz, esan dezakegu erreztazun handia ematen duela, hau da, bezeroa ez delako fisikoki lekuz mugitu behar eta edozein lekutik (noski ordenagailu edo mugikor baten laguntzarekin) burutu dezakeelako saioa.

Komunikazioa oso **tresna** garrantzitsua da beste pertsona batzuekin harremanetan jartzeko. Familia- edo lan-eremuetan, **komunikazio** ona arrakastaren eta porrotaren arteko aldea izan daiteke. Ideiak eta pentsamenduak modu osasungarrian trukatzeko, komunikazio ona behar da.

Prozesu **dinamiko** horretan, bi pertsonak edo gehiagok mezuak trukatzeko dituzte, eta, askotan, transmititu nahi den mezua hori egiteko aukeratzen dugun modua bezain garrantzitsua da. Gainera, komunikazioa **ahozkoa** edo **idatzizkoa** izan daiteke, baina, edonola ere, jarraibide batzuk bete behar ditu kalitatezkoa izateko. Gure kasuan, bietariko komunikazioa izango da.

Komunikazio onak entzuleei ulermena erraztuko dien oinarrizko egitura izan behar du. Gaiak modu ordenatuan landu behar dira, eta, beharrezkoa denean, ideiak erlazionatu behar dira, baina ulermen globala eragotz dezaketen jauzi tematikoak saihestu behar dira.

Esan beharra dago, batzuetan eta fisikoki ez izatearren, arreta mantentzeko sailtasunak ager daitezkeela. Horretarako, ezin bestekoa da bezero-irakasle artean momenturo komunikazio on bat izatea. Honek ondo funtzionatu dezan, ondorengo hauek izango dira jarraitu beharreko urratsak:

1. Arretaz entzun eta galderak izanez gero, hizketan ari den pertsonak amaitutakoan galdetu.
2. Erantzunak ematen dituenean, horretan enfokatu eta arreta ez galtzea saiatu.
3. Errespetua: nahiz eta besteak esaten duenarekin bat ez egon, errespetuz jokatu dugu pentsamolde guztiak onartuz.
4. Zerbait esan baino lehen, bi bider pentsatu (batez ere beste pertsona iraindua ez sentitzeko).
5. Beti ere gorputz-hizkuntza kontrolatua izan (ahots-tonoa, eskuen mugimenduak, etab.).
6. Inor ez dugu mespretxatuko, guztiok eskubide berdinak izango ditugula kontuan hartu beharra dago.

Hau guztia denon artean errespetatzen badugu, komunikazio ezin hobea izango dugula pentsatzen dugu. Ezinbestekoa da gure plataforman komunikazioa garbia eta zuzena izatea, kontuan hartu behar da, lehen aipatu bezala, online bidez izan eran ez da nahiko erraza arreta guztiz mantentzea. Hau ez gertatzeko, formatutako irakasleak ahots-tono eta keinu egokiak erabiliko dituzte ikasleengan arreta mantentzeko eta hauen ikas-saioa ondo joan dadin.

Kanalei dagokienez, hainbat motatakoak bereiz dezakegu:

- **Kanal zuzena**
 - Zeharkako kanala
 - Elkartutako kanala
 - Kanal propioak
-
- **KANAL ZUZENA:** Bitartekaririk ez izatea ahalbidetzen dute, hau da, gure kasuan, irakasle-ikasle arteko harremana zuzena izango da nahiz eta bideo dei bidezkoa izan, azken batean zuzenean komunikatuko baitira.
 - **ZEHARKAKO KANALA:** dendak **propioak** edota beste enpresa batzuekin elkartutakoak izan daitezke.
 - **ELKARTUTAKO KANALAK:** Elkartutako kanalak, enpresa bat baino gehiago elkartzean datza, hau da, aukera sorta zabala hartzen dute. Onurei dagokienez, **marjina eskasagoa** eskaintzen duten arren, gure kanal propioak erabiltzean baino **bezero kopuru** handiagoa lortzean datza.
 - **KANAL PROPIOAK:** Kanal haurk etekin handiagoa dute baina hala eta guztiz ere etekin horiek ezartzea eta kudeatzea konplexuago eta garestiago atera daiteke.

Aurretik aipatu bezala, gure zerbitzuari dagokion kanala, **KANAL ZUZENA izango** da, hau da, bitartekariak sahiesten ditugu, eta irakaslea zuzenean jartzen da harremanetan ikaslearekin (online bidez).

SALMENTA-KANALA:

Gure zerbitzua, ez da salmenta zerbitzua izango, hau da, guk eskainiko duguna laguntza gehigarri bat izango denez, ez dugu ezer fisikorik salduko. Beraz, ez dugunez salmentarik egingo, ez da beharrezkoa izango salmenta-kanala.

