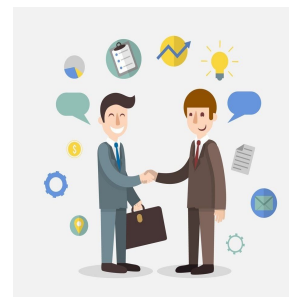


BEZEROEKIKO HARREMANA

Gure enpresarentzat garrantzitsuena gure bezeroak dira. Hori dela eta, gure helburu nagusia gure zerbitzuarekin eta modu ezin hobean haien beharrak asetzea da. Horretarako, bi harreman moten konbinaketa egitea pentsatu dugu, beti ere gure bezeroak zerbitzu onena izan dezaten. Hots, harreman automatizatua nahiz harreman pertsonala eskainiko diegu.

Alde batetik, zerbitzu automatizatua ZUBI aplikazioaren bitartez izango dute, bezeroek beren eskabideak egin ahal izan ditzaten denda fisiko batera joan behar izan gabe; halaber, bezeroen arteko harremana* ahalik eta erosoena izateko, baita jende gehiagorengana iristeko ere, gure aplikazioa telefono mugikor bat duten guztiek eskuratu baidezakete.



- ★ Ezinbestekoa da bezeroak beraien artean ondo komunikatzea. Horren garrantzia adibide batzuen bidez egiaztatuko dugu. Pentsa dezagun Ainhoa diru pixka bat irabazi nahi duen ikaslea dela, berak klase partikularrak eman diezazkiekeela Lehen Hezkuntzako haurrei bere aisialdian. Bestalde, Mainerrek, gure beste bezero batek, irakasle partikular bat behar du bere semeari emateko. Oso garrantzitsua da Ainhoak eta Mainerrek komunikazio ona izatea ordutegiak, klaseak non izango diren eta zein preziotan izango diren adosteko.

Bestetik, gertutasuna sentiarazi nahi diegunez; orobat, bezeroen zalantzak edota arazoak argitzeko eta konpontzeko bezeroen arretarako zerbitzu pertsonalizatua ere eskainiko dugu. Lokal bat izango dugu haien zerbitzura, astelehenetik larunbatera, goizeko hamarretatik gaueko zortziak arte irekita egongo dena, ordutegi hau Covid-19-ak sortutako egoerarengatik harturiko neurria da. Halere, gai hau hobetzen den heinean, gure ordutegia beste bat izango litzateke, non ordu gehiago izango ditugun bezeroen kezkei konponbidea bilatzeko. Gainera, gure bezeroekin harreman hobea izateko eta langileetan inbertitu beharko genukeen dirua aurrezteko, erabaki dugu gu geu izango garela aplikazioaren eta lokalaren zaintzaz arduratuko garenak.

Horrekin batera, gure aplikazioan gurekin harremanetan jartzeko hainbat modu aurkituko dituzte; adibidez, gure enpresaren helbide elektronikoa nahiz telefono-zenbakia, eta ZUBI lokalaren helbidea jarriko dugu; horrela, gure bezeroek edozein zalantza edo arazo izanez gero, inongo konpromisorik gabe galdetu ahal izango dute, eta lehenbailehen konpondu ahal izango ditugu berain zalantza edota arazoak; kontuan izanda, egun guztian zehar egongo garela prest edozein dei edo mezu erantzuteko. Ildo beretik jarraituz, gure aplikazioan esparru bat dedikatu diogu bezeroen ohiko galderei erantzuteko. Hori guztia, gure enpresari edo eskaintzen dugun zerbitzuari buruzko zalantzak argitzeko.

ZUBI proiektua Espainia osora zabaltzea anbizio handiko ikusmira den arren, gure enpresa ahalik eta herri gehienetan ezaguna izatea gustatuko litzaziguke. Gainera, bezero guztien beharrak asetu eta gure bezeroak eroso senti daitezen saiatuko gara. Hasteko, hizkuntzarekin izan dezaketen arazoetako bat, aplikazioa beraien hizkuntzatan ez aurkitzea izan daiteke. Horretarako, hainbat hizkuntzatan erabiltzeko aukera eskainiko dugu; euskaraz, gure enpresa Euskal Herriko biztanleriari bideratuta baitago; hau da, gure bezero potentzialak euskaldunak direnez, lehenengo hitza beti euskaraz izango da. Horretaz gain aplikazioaren hizkuntza nagusia ere euskara izango litzateke, gure helburuenetako bat euskararen erabilera bultzatzea baita. Era berean, hainbat hizkuntza gehiagotan jartzea pentsatu dugu. Hala nola, gaztelaniaz, munduan gehien hitz egiten den bigarren hizkuntza baita, 437 milioi hiztunekin; beraz, bezero gehiagotara ailegatzen lagunduko liguke; ingelesez ere aurki dezakete informazioa, estatistika batek dioenez “munduko negozio handienak ingelesez egiten dira”, beraz gure enpresari etorkizun handia ikusten diogunez, gehien

erabiltzen diren hizkuntzak erabiliko ditugu. Azkenik, frantsesez nahiz katalanez jartzeko aukera izango dute, frantsesa euskal iparraldekoengana pentsatzen ipini dugu, katalana, ordea, gutxitutako hizkuntza berpiztu nahi dugulako.

Arestian aipatu bezala, bezeroak gure enpresaren muina dira; beraz, bezero berriak lortzeko eta ditugunak mantentzeko edozer egingo dugu. Bezero berriei dagokienez, gure ideari hainbat buelta eman eta gero, pentsatu genuen gure aplikazioa abian jarri baino lehen bezeroak lortu beharko genituzkeela. Izan ere, gure aplikazioan, alde batetik, leku bat eskaintzen dugu, non bezeroek zerbitzuak eta ondasunak eskaini ditzaketen, bestalde, eskaintako zerbitzu eta ondasun horietaz jabetu ere bai. Beraz, gure aplikazioan ondasunen bat erosi edo zerbitzuren bat kontratatu nahiko balute, ezinezkoa izango litzateke, aplikazioa hutsik egongo litzatekelako. Arazo hori sahiesteko asmoz, bezero berriak hasiera batetik bilatzea da gure proposamena; gutxienez, gure aplikazioan martxan jartzerako garaian oinarri bat izateko. Hori dela medio, Euskal Herriko hainbat unibertsitate nahiz eskoletara joango gara bezeroen bila gure proiektuaren berri emateko. Dagoeneko hainbat unibertsitate zein eskolak baiezkota eman digute gure aurkezpenak bertan egiteko; hala nola, EHUko, Deustoko eta Mondragoneko unibertsitateak. Bestalde, Urretxu-Zumarragako, Haztegiko, Elgoibarko, Beasaingoko, Bergarako, Hernanitetako eskolek ere eman digute aukera gure aurkezpenak haien ikasleekin partekatzeko.

Ditugun bezeroak mantentzeko, aldiz, egun berezietan mezu pertsonalizatuak bidaliko dizkiegu gure enpresaz gogoratzeko eta haien jakinarazteko gure proiektuaren parte garrantzitsuena direla eta beti beraiengan pentsatzen gaudela. Modu honetan, epe luzerako harremanak izango ditugu. Bestalde, gure ohiko bezeroekiko harremana eta konfiantza mantentzeko, noizean behin, gutun bat bidaliko diegu eskerrak emanez, gure enpresa aukeratzeagatik eta bertan erosteagatik.

Bukatzeko, kritika guztiak ongi etorriak eta eskertuak izango direnez, ZUBI enpresaren zerbitzua jaso ondoren haien esperientziari buruzko galdetegi bat pasatuko diegu korreoren bidez edota aplikazioaren bitartez; arazoren bat izanez gero, guk konpondu ahal izateko. Izan ere, iritzi desberdinen edota kritiken bidez, eta esperientzia eta denborarekin gure proiektua hobetuz joango da; beraz, aurrera egingo dugu.

GURE ENPRESAREN MUINA BEZEROAK DIRA; BERAZ ZUBI ENPRESAREN ETA HAIEN BEZEROEN ARTEKO HARREMANA OSO GARRANTZITSUA DA, EZINEZKOA BAITA BATA BESTEA GABE AURRERA ATERATZEA!

