

# BEZEROAREKIKO HARREMANAK

---

Enpresa bat haztea eragiten duena, bezero berriak lortzea eta mantentzea da. Gu hasi berri garelarik, bezero berriak lortu beharko ditugu, denbora luzez gurekin jarrai dezaten. Gure zerbitzuan bezeroen iritziak garrantzi handia du, horregatik momentu oro edukiko dute gurekin harremanetan jartzeko aukera, dituzten zalantzak, kezkek guri jakinarazteko edo zerbaitetaz informatzeko.

Gure zerbitzua, autozerbitzu bezala definitu daiteke, izan ere, ez da pertsona bat egongo aterki-puntu bakoitzean bezeroak bertara joan eta haiei aterkia emateko. Bakoitza joan beharko da, behar duenean, gertuen duen eraikinera eta bertatik nahi duen aterkia hartu dezake bere mugikorrarekin QR kodea eskaneatuz. Eta euria gelditzen denean, berriz ere, gertuen duen estrukturan utzi dezake aterkia, hartzean erabili den prozesu berberarekin.

Normalean, webgune edo aplikazioetan iruzkinak uzteko atal bat egoten da, gure aplikazioa ez da gutxiago izango; baina batzuetan, iruzkin horiek ez dira ez irakurri ez kontuan hartzen, bada gure kasuan funtsezkoa iruditzen zaigu, bereziki hori egiten duen langile bat edukitzea. Modu horretan, iruzkin bakoitzak erantzun bat izango du, eta etorkizunera begira kontuan hartuko da.



Kontziente gara aterkiak puskatzeko aukera bertan dagoela betiere, eta horregatik norbaiti nahi gabe gertatzen bazaio, guri abisatzea eskatuko diogu, batez ere, berari horren kostuak ez kobratzeko; izan ere, aterkiren bat desagertu edo apurtu egiten bada, eta abisurik jasotzen ez badugu, azkeneko aldiz erabili duen pertsonak ordaindu beharko du horren kostua.

Horrez gain, bezero batek aplikazioa erabiltzerako garaian arazoak izaten baditu, Donostian kokatuta daukagun lokalera etorri ahalko da, eta teknikari batek lagunduko dio arazo hori konpontzen eta aplikazioa modu egokian konfiguratzeko, hala ere telefono zenbaki bat eskuragarri izango da aplikazioan eta webgunean, momentu horretan ofizian egongo den pertsonak lagunduko du. Eta, behar bada, autozerbitzu prozesu osoa azalduko zaio, geroago buruhauste gehiago ez izateko.

Euskara izango da bezeroekin harremanetan jartzeko hizkuntza ofiziala nolabait esateko. Honekin lortu nahi duguna euskara sustatzea da, baina hizkuntza honen bidez komunikatzen ez badakite edo erraza egiten ez bazaie, beste hainbat hizkuntza erabil ditzakete gurekin kontaktuan jartzeko, adibidez: gaztelera, ingelesa eta frantsesa. Horiek baitira, denon artean, gehien menderatzen ditugun hizkuntzak, eta Donostian gehien entzuten direnak.

Aipatu dugun honekin guztiarekin, gure bezeroak gustura egotea nahiko genuke, horrela, gurekin denbora gehiago egon eta elkarrekiko konfidantza edukitzea lortu nahi dugu, gure zerbitzuan oso garrantzitsuak baitira. Tratu honen bidez, bezero gehiagori iristea izango litzateke gure helburuetako bat, gure bezeroekin harreman ona izatean, beste zenbait pertsoneri gomendatuko gaituztela uste baitugu. Bide batez, lortutako arrakastari esker, gure proiektuan finkatutako xedeak geroz eta lehiakorragoak izatera iritsiko lirateke, eta modu berean, emaitza geroz eta hobetoak lortuko genituzke.

