

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Gure helburuetako bat ahalik eta zerbitzu hobereana eskaintzea da, eta horretarako aurrez aurreko zerbitzua nahiz internet bidezkoa eskainiko dugu, bezeroak nahi duena aukera dezan.

Alde batetik, lokal bat alokatuko dugu, non gutako bat egongo den, eta bertan gure zerbitzua eskainiko dugu, bezeroak bertara joan daitezzen eta harreman pertsonala izatea posible izan dadin. Aukera honek besteekiko abantaila ugari ditu, izan ere, bezeroarekin harreman estuagoa izaten ahalbidetuko digu, baina konfiantza osoa eskainiko diegu aukeratzen duten modua aukeratuta. Lokalak, hasiera batean, Euskal Herriko hiru hiriburuetan jarriko ditugu (Donostia, Gasteiz eta Bilbo), baina, enpresak aurrera egiten duela eta emaitza onak jasotzen ari garela ikusiz gero, Espainian zehar beste lokal ugari jarriko ditugu, Euskal Herriatik kanpo bizi direnek ere gertuko harremana izateko aukera izan dezaten. Gainera, kontuan hartu behar dugu bezero asko ezingo direla geuregana gerturatu eta batzuei harreman automatizatua erabiltzea ez zaiela nahikoa irudituko; horregatik, beharrezkoa bada haiengana gerturatuko gara.

Baina, harreman pertsonal hau mantentzea posible ez den kasuetarako zerbitzu automatizatua ezarriko dugu, internet bidez. Ulegarria da pertsona asko lokalera bertara gerturatzeko zailtasunak izatea, bai haien bizitokiak eraginda, bai beste edozein oztopoek eraginda, eta ez dugu nahi honek geure zerbitzuaren eskaintza oztopa dezan. Web orrialde bat irekiko dugu eta bertan, esparru batean, gurekin kontaktuan jartzeko bide ezberdinak ezarriko ditugu: geure telefono zenbakia alde batetik, eta geure sare sozialak bestetik. Honi esker, bezeroek zalantzarik badute galdetzeko aukera izango dute, inolako konpromisorik gabe, eta guk ahalik eta azkarren eta hobekien argitzen saiatuko gara. Gainera, munduan zehar ordutegi ezberdin ugari daudela kontuan hartuta, egunean 24 orduz deiak eta mezuak erantzuteko prest egongo gara.

Gure enpresak garrantzi handia ematen dio bezeroak gure zerbitzuarekiko duen ikuspegiari, eta gure akats edota hutsegiteak zuzentzea bilatzen dugu. Horretarako, webgunearen azpialdean zerbitzua kalifikatzeko aukera izango dute, baita iruzkinen bat jartzeko aukera, nahi izanez gero. Hauetaz baliatuko gara gure enpresa ahalik eta modu hobereanean aurrera eramateko eta hobetzen joateko.

Kontuan hartuko dugun beste faktore bat hizkuntza aniztasuna da; gure zerbitzua hirueleduna izango da, eta euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez eskainiko dugu. Kide guztiok hizkuntza hauek ondo menperatzen ditugu, beraz ez dugu arazorik izango. Lehen bi hizkuntzak Euskadin erabiltzen direnak dira, beraz bertakoek ez dute inolako oztoporik izango, baina, ingelesa ere erabiltzea garrantzitsua iruditzen zaigu, munduko hizkuntza erabiliena baita, eta honek Espainiakoak ez diren

bezeroei lagunduko die geure enpresak eskaintzen duena ulertzerako unean. Web orrialdean bertan hizkuntza aukeratzeko esparru bat egongo da goialdean.



