

BEZEROEKIN ERLAZIOA

Saiatuko gara gure bezeroek langile adeitsuak garela, beti laguntzeko eta galdera guztiak erantzuteko prest gaudela ikustea. Aukeraz beteta dagoen agentzia bat bezala, bezeroen gusto eta baldintza guztiak kontuan hartzen.

Bezeroek Espainian dagoen agentzia hobenetarikoak bezala ikustea nahi dugu, bidai bat egin behar dutenean gu izatea lehenengoak burura etortzen zaizkienak, norbaiti galdetzean ea enpresarenbat gomendatzen dien, gu aipatzea. Enpresa handi bat bezala ikustea nahi dugu, edozein motatako bidaiekin eta denen baldintzak kontuan hartzen direnak.



Bezeroekin erlazioa bi modutakoa izan daiteke zuzena edo zeharkakoa. Erlazio zuzena emango da bezero eta langileen komunikazioa pertsonalki ematen denean, hau da, aurrez-aurre. Zeharkako erlazioa berriz, bezero eta langileen erlazioa pantaila baten bitartekoa da, hau da, online, mugikorrez, ordenagailuz edo telefonoz egindakoa.

Bezeroak pertsonalki etortzean gure bidai agentziara, lehenik eta behin beraiek nahi dutena eskatuko digute, hau da, zer bidai egin nahi duten, beraien aurrekontua, zenbat kide, datak... Beraien datu eta eskaera guztiak artuta, argi utziko dugu alde zuzenetik ordaindu egin beharko digutela. Behin guri ordainduta, hitzordu bat emango dieogu epe laburrerako, eta bitartean guk epe horretan 2 edo 3 bidai antolatuko ditugu bezeroen eskaeretara egokituak.



Hurrengo hitzorduan langileak prestatutako 2 edo 3 bidaien aukerak bezeroei erakutsi eta azalduko dizkio xehetasunez. Bezeroak 3 bidaietatik 1 aukeratu beharko du, baina 3 bidaietatik 2 gustatu bazaizkio, bi

bidaien nahasketa bat egiten dugu bezeroaren gustora. Demagun ez zaiola bidaiarik gustatu, orduan bezeroak aukeratuko luke zer egin, hau da, gugan berriro konfiantza ezarri edo gure agentziaz kanpo antolatu dena.

Behin bidai guztia antolatuta deskontuak eta enpresak eskaintzen dituen abantailak aplikatzen ditugu. Bidaiatzera dijoazten pertsonak zer maskota duten arabera, eta bidaiaren iraupena 2 aste baina gutxiagoa izanez gero, enpresak maskotak zaintzeko aukera eskaintzen dugu, beste enpresa batekin aliantza bat dugulako. Zahar egoitzan bizi direnei %25 eko deskontua aplikatzen zaie eta berdin 7 urtetik beerako umeei. Hau dena aplikatu ondoren ordaindu egin beharko dute eta bukatzeko bezeroek nahi ezgero enkuesta bat betetzeko aukera izango dute, horrela beraien iritzia jakiteko.

Erlazioa zeharka ematen denean, pauso berdinak jarraitzen ditugu, hau da lehenengo bezeroen datuak eta eskariak kontuan hartu, gero hurrengo hitzorduan 2 edo 3 bidai aukera eskaini bere nahietara egokituta, orduan bezeroak erabakiko du zer egin, bidai bat aukeratu, bi nahastu edo bere kabuz egin dena. Gugan konfiatzen jarraitzen badu, dena antolatu eta deskontuak eta abantailak aplikatuko zaizkio. Behin hau dena eginda bezeroak ordaindu eta nahi ezgero eskuesta bat bidaliko genioke bere iritzia kontuan hartzeko.

