

## OINARRIZKO EKINTZAK



Gure publizitateari edo web orriari esker jarriko da gurekin harremanetan bezeroa. Hainbat modutan komunikatu ahal izango da gurekin. Telefonoa, Gmail eta aurrez aurre, baina sare sozialetako mezu pribatuei ere erantzungo diegu, eskaintzen ditugun bidaiei buruzko zalantzak izan baititzakete. Bezeroa gurekin harremanetan jarri ondoren, zer aurrekontu duen, noiz komeni zaion, nora joan nahi duen eta zenbat pertsona eta zenbat adin dituzten eskatuko diegu. NANA ere eskatuko dizugu (Izan ere, tutoreak 16 urte baino gehiago baditu eskaintzen dugu bidaia)

Bezeroa aurrez aurre etortzen bada, 10-20 minutu inguru iraungo duen lehen bileraren ondoren, galdetuko diegu ea zuzenean etor daitekeen bigarren aldiz dirua aurrez eman eta bidaia antolatzen hasteko. Pertsona telefonoz edo Gmailez harremanetan jartzen bada, ez da bilerarik antolatuko aldi bakoitzean, eta beharrezkoa ikusten dugun bakoitzean edo zalantzaren bat dagoenean hitz egingo diegu.



Hori bai, bezeroak on line ordaintzeko modua beharko du; izan ere, aurrez ordaindu ezin badigu, ezingo diegu bidaia-plana eskaini; izan ere, bidaia osoa antolatzen badugu eta bezeroak erabakitzen badu bidaia bere kontura egin nahi duela, ez dugu ezer irabaziko eta bezeroak bidaia “doan” antolatuko du, hasiera batean bidairen %25 ordaindu

beharko luke.

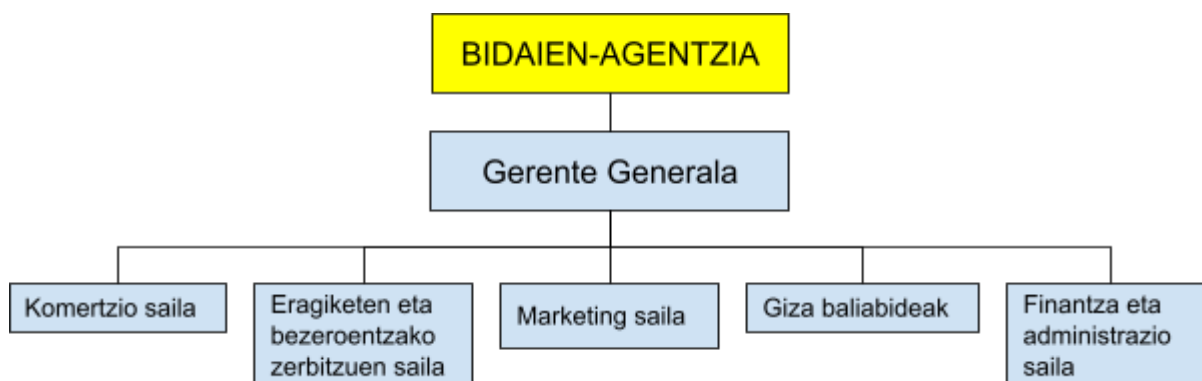
Bezeroarekin egingo dugun bigarren bileran, eskaintzen ditugun azpizerbitzu guztiez hitz egingo diegu, bai bezeroaren maskotak zaintzeaz, bai deskontuak 7 urtetik beherako haurrei eta egoitza batean bizi direnei.



Gure enpresarekin bidaiatuz, bonuekin edo gure aliantzekin eskain ditzakegun beste abantaila batzuekin, izan ditzakeen onurak ere kontatuko dizkiegu. Saiatuko gara bezeroak zalantzarik eta arazorik izan ez dezan, eta haiekin zintzo jokatzeko saiaturako gara. Bezeroak dena argi izan eta bidaiarako prest egon ondoren, lana amaitu egingo dugu.

Bezeroari bidai eskaintzerakoan beste enpresekiko desberdintzen gaituzten deskontuak eta aukerak eskainiko dizkiegu; bost urte baino gutxiagoko eta residentzian dauden helduei %25 eko deskontua, etxeko abereen zainketa, dirua lortzeko ekintzak eta diru laguntzak, bonoak...

## ORGANIGRAMA



**Gerente nagusia (Unai Cambra):** Gure bidai-entzian, **gerente nagusia** da hierarkikoki botere handiena duena. Hauek dira bere eginbeharrak: enpresaren arazoak planifikatzea, aztertzea, enpresaren egitura antolatzea (gaur egun eta etorkizunean), zuzentzea, kontrolatzea, koordinatzea, aztertzea, kalkulatzea, nor kontratatu eta/edo gaituko duten langileei buruz erabakitzea, erabaki zailak hartzea eta enpresaren lana gidatzea, langile egokiak kontratatzeaz gain...lanaldian zehar hori eginez.



**Finantza eta Administrazio saila:** Bidai-entziako **administrari**ek garraioa eta ostatuak planifikatzen eta saltzen dizkiete



bidaia-agentziako bezeroei. Bezeroarekin batera, eskatutako helmugak, garraibideak, bidaia-datak eta ostatua finkatzen dituzte. Bezeroekin hitz egitea, helmuga, garraibideak, bidaia-datak, finantza-kontuak eta beharrezko ostatua erabakitzeke. Horretaz gain, administrazioko eta bulegoko lana egiten dute, adibidez bezeroen datu-basea mantentzen dute.

Bere zereginak honako hauek dira: bezeroei bidaia-aukerei, antolatutako paketei, aseguruari eta abarri buruzko aholkuak ematea, eta bidaiari buruzko informazioa ematea. Halaber, bidaia- eta ostatu-kostuak kalkulatzeko, kalkulagailua, ordenagailua,

garraiolariaren tarifak eta hoteleko tarifa-liburua erabilita, edo bidaia-paketeen prezioak kalkulatzeko, erreserbak egitea (adibidez, bezeroei antolatutako txartelak eta bidaiak saltzea edo hotelak erreserbatzea), ordenagailua edo telefonoa erabilita.

Gainera, garraio-konpainiari txartelak inprimatzea edo eskatzea, adibidez ordenagailu bidezko inprimatze-sistema bat edo garraio-konpainiarekin lotzeko sistema bat erabiliz, haren administratzailea ere bada. Beste batzuetan, lan hori beste denda batzuekin bana daiteke, hala nola: bezeroengandik garraioaren eta ostatuaren ordainketa jasotzea, eta ordainketen erregistroak mantentzea; erreserbak berrestea eta bezeroei hainbat gairi buruzko informazioa ematea, hala nola ekipaje-mugak, aseguruak, gai medikoak, pasaportea, bisa-baldintzak eta moneta, eta bidaiaren inguruko informazioa duten liburuxkak eta argitalpenak ematen dizkiote bezeroari; eta bidaia-planetan aldaketak egiten laguntzea.

Finantza-administratzaileak ekonomia-eremu osoa kontrolatu beharko du. Enpresak maila ekonomikoan Espainian. Halaber, enpresaren balioa egunero kontrolatu beharko du, eta enpresa orok behar dituen salmentak, gastuak eta gainerako alderdi ekonomikoak aztertu eta partekatu beharko ditu, hala nola, ikasitako ito-puntua..

**Eragiketen eta bezeroentzako zerbitzuen saila:** Hau egunero bezeroekin lana egiten duten pertsonak egindako jarduerak da, hau da,





jendearekin harremanak zuzenak mantentzen dituztenak egindako jarduera. Enpresari irudi ona emateko garrantzitsua da bezeroekin tratu atsegina eta eroso mantentzea, komunikatzeko erraztasuna izatea, bezeroarekin flexiblea izatea eta bezeroei laguntza eskaintzea. Jendaurrean lan egiten duten pertsonak bezeroekin ere indirektuki mantendu dezakete harremana. Adibidez, telefono, sare sozial edo posta elektronikoa bitartez eman daitezken harremanak. Honek ere bere garrantzia du, ezin dugu harreman indirektu hau albo batera utzi edo garrantzia gutxiago eman, ondorioz bezeroak galduko genituelako. Bezeroek duten ikuspegia zerbitzuarekiko, sare sozialetan eta webgunean egin ditzaketen iruzkinen bidez hautematen ditugu. Garrantzitsua da bezeroen bozketak eta iritziak kontuan hartzea gauzak hobetzeko eta horrela enpresa aztea.

**Komertzio saila:** Merkataritza-sailaren eginkizuna da enpresak eskaintzen dituen produktuak edo zerbitzuak ezagutaraztea, publizitate eta marketilearen bidez; produktuak edo zerbitzuak eguneratzea, merkatuko beharren eta aldaketen arabera; edo bezeroekiko harremanak kudeatzea.

**Marketing saila:** Atal honetan langile bat baino gehiago egongo dira, guztira 3, testuinguru askotan egin behar delako marketing-a; kalean, sare sozialetan, web-gunetan...



Langile guztiak kontrolatu eta antolatzeko zuzendari bat egongo da sail bakoitzean, langileak ematen duten zerbitzua aztertzeko eta

koordinatzailearekin batera beste enpresekin negozioak egiteko marketing-ari buruz, guri patrozinatzeko akordio batera iristeko.

Komertzio saila eta Finantzia eta administrazio saila beste bi langile diferente menpe daude, beraz, bi langieri ordaindu behar diegu soldata.

## AMIA

<b>AUKERAK</b>	<b>MEHATXUAK</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lehia gutxi dago enpresaren egoitza fisikorako aukeratutako kokapenean</li> <li>- Bezero asko edukiko ditugu garai pandemikoaren ondoren, jendeak bidaiatzeko gogoak dituelako.</li> <li>- Inbertitzaileak interesatuak daude eta horrek akzioen igoera suposatuko du.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nahiz eta konpetentzia gutxi egon sektore honekiko beste enpresekiko esperientzia asko daukate.</li> <li>- Kanpo faktoreen eraginak enpresarekiko, hau da, eguraldia, covid-19, lurraldeko gobernuak ipinitako legeak...</li> <li>- Bidaiari asko ondo informatuta daude eta konbenzitzeko zailak dira gure zerbitzuak erosteko.</li> <li>- Bezero asko ez dira fidatzen sareen bitartez erosteaz zerbitzu edo ondasunak, eta gure zerbitzua Espainia guztiarentzat izanda eta internetez erosten denez gehiena mehatxu bat izatea suposatzen du.</li> <li>- Espainian bidai agentzia oso ezagunak daude eta horrek konpetentzi handia egotea suposatzen du.</li> </ul>

<b>INDARRAK</b>	<b>AHULEZIAK</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merkatua ondo ezagutzen dugu nahiz eta oraindik ez eduki esperientzia handia</li> <li>- Hainbat zerbitzu eskaintzen ditugu bidaiekin batera</li> <li>- Bidai mota guztiak eskaintzen ditugu eta horrek bezero gehiago edukitzea suposatzen du</li> <li>- Kokatu garen lurraldean, hau da Caceresen ez dago konpententziarik eta hori abantaila handia da</li> <li>- Aliantza asko ditugu beste enprekin eta horrek zerbitzu gehiagoren eskaintza eta zerbitzua merkeagoa izatea suposatzen du</li> <li>- Bezeroari arreta pertsonalizatua ematea</li> <li>- Izan daitezkeen arazoak kontuan hartzen ditugu adibidez bezeroen animaliak eta horrek gure zerbitzua zerbitzu-pertsonalizatua izatea suposatzen du</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktibitateak uztartu</li> <li>- Esperientzia gutxi sektorean</li> <li>- Enpresa txiki bat dugu, langile falta izan daitekeena</li> </ul>