

## OINARRIZKO EKINTZAK - VESTIUM SECUR

Gure enpresaren ekintza nagusia armairuak egitea da, zein ezin izango da azpi kontratatu (enpresa bertan egiten da eta ez da beste inori delegatzen).

Azpi kontratatu daitezkeen ekintzarik baldin badaude enpresan, honek kontuan hartu behar du berarekin lan egiteak ekarpenik ez badu, komenigarria izango litzatekeela enpresatik kanporatzea eta azpi egitura bat kontratatzea.



Gure enpresak, zehazki, hatz detektoreak egiteaz baliatzen da, hau da, armairuak egitea ez zaigu komeni, denbora eta eraikuntza handiagoa beharko genuelako. Gure enpresak

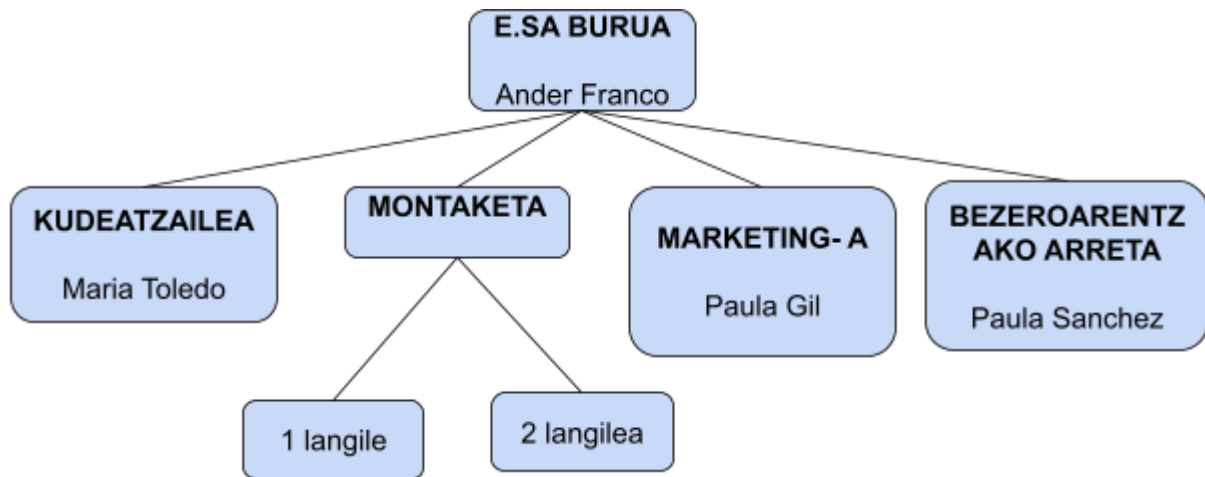


armairuak egiten dituen enpresa bat azpi kontratatu du. Haiekin, akordio bat egin dugu. Arazoren bat egonez gero, armairutik badator, haiek izango dira arduradunak, gurekin harremanetan jarri arren. Eta hatz detektorarekin bada arazoa, guk egingo diogu aurre.

Bezeroek guri erosi egingo digu. Enpresak modelo eta aukera infinitu ditu armairuak egiteko, baina guk 3 soilik aukeratu ditugu. Beraz, guri eskatu eta guk administratuko dugu dena, bai azpi-enpresarekin eta bai bezeroarekin.

Bezeroarentzako arreta beste ekintza garrantzitsuenetako bat da. Gure bezeroekin harremanetak jartzeko gehien erabiliko dugun bidea telefona izango da. Honen bidez, haien zalantzak edota beste motatako beharrak asetuko dizkiegu, adibidez: kontsultak eta honen jarraipen pertsonala, kexak, produktuei buruzko informazioa eta iradokizunak jasotzea eta hauetatik gure burua eta produktuak hobetzea.





**Enpresaburua:** Enpresaburua lan-kontratua egiten duen autonomia edo enpresa da. Langileak bere lanpostuko funtzioak betetzen dituzte legezko gutxieneko soldata baten truke. Enpresari hauek ezaugarri asko izan ditzakete, hala nola, moldagarritasuna.

**Kudeatzailea:** Haren eginkizunak enpresaren lana planifikatzea, antolatzea, zuzentzea, kontrolatzea, koordinatzea, aztertzea, kalkulatzea eta burutzea da, langile egokiak kontratatzeaz gain, lanaldian zehar hori eginez.


**Montaketa:** Bezeroekin hitzartutako epeen arabera muntaia gauzatzea, muntaian agertzen diren gorabeherak konpontzea, muntaiaaren logistika antolatzea, bezeroen aurrean dagozkion probak eta martxan jartzeaz arduratzen da (Hori guztia muntaia amaitu aurretik).

- **Langileak:** etxe ala lekuetara produktua eramaten dute eta montatu egiten dute, hatz markako sistema eta guzti ( Hau eginda eramango dute bezeroarengana) .

### Marketing-a:

Honek hainbat zeregin ditu bere lanpostuan, zeintzuk ondorengoak dira:

1. **Merkatu-ikerketa:** fase honetan, marketin-sailak kontsumitzaileen beharrak aztertzen ditu, baita haien lehentasunak, nahiak eta haien ohiturak edo jokabideak ere.
2. **Produktu edo zerbitzuaren eta lehiakideen analisia:** aurreko fasea amaituta, sailak beharrezko informazioa bildu ahal izango du produktuak edo zerbitzuak zein posizio hartzen duen, zeintzuk diren bere aukera-eremuak, bere banaketa-bideak edo/ eta sustapen-bideak zehazteko.
3. **Marketin-estrategien plangintza eta garapena:** orain arte jasotako datu guztiei esker, marketing-sailaren funtzioak proposatutako helburuak lortzeko estrategiak formulatzera bideratu ahal izango dira, batez ere kontsumitzaileen gogo-betetasunari dagokionez.
4. **Aurreikuspenen garapena:** aurreko puntuetan azaldutako analisietatik abiatuta, bete beharreko helburuak finkatu daitezke, bai epe laburrean, bai epe ertain eta luzean ere. Aurre-ikuspeni esker ( beti ere datu errealean eta egiaztagarrietan oinarrituta), denboraren inguruko aurreikuspena egin daiteke, hau da, helburu horiek noiz lor ditzaketen.

- 
5. **Komunikazioa marketina:** sailaren funtzio nagusietako bat dela kontuan hartzen badugu, ziurrenik xede-publikoarekin eta bezeroekin lotuko dugu.

**Bezeroentzako arreta:**

- **Kontsultak, kexak eta erreklamazioak jasotzea eta ebaztea:** bezeroarentzako arreta-sail baten jarduera imajinatzen dugunean pentsatzen dugun lehenengo funtzioa da. Zerbitzua arduratuko da erabiltzaileen kontsultak edo erreklamazioak ahalik eta ardura handiarekin jaso eta ebaztea, besteak beste, zerbitzuak berak ebazteko gai diren kontsultak eta beste sail bateko kideei jakinarazi behar zaizkienak bereizten jakitea izango da.
- **Kontsultaren egoerari buruzko informazioa:** edozein dela ere, zerbitzua bera edo beste sail bat den planteatutako arazoa konpontzeaz arduratzen dena, bezeroari arreta emateko zaila izango da, normalean erabiltzaileari bere erreklamazioaren egoeraren eta izapideen berri emateaz arduratuko dena.
- **Kontsulten jarraipena:** ez da soilik kontsulta jasotzea, baita esleitzea eta salatzea ere. Aurretik ikusi dugunez, bezeroarentzako arreta-zerbitzuak ezin izango ditu beti erabiltzaileen kontsultak, kexak edo erreklamazioak zuzenean ebatzi, baina horrek ez du esan nahi kasuetan baztertu behar dituenik.
- **Bezeroen iradokizunak jaso:** dena ez baita kexak eta erreklamazioak. Erabiltzaileekin duten elkarrekintzan, saileko kideek ere maiz jasoko dituzte enpresaren produktuak edo zerbitzuak hobetzeko balioko duten iradokizunak.
- **Erabiltzaileen beharrak eta iradokizunak aztertu eta enpresako gainerako sailalara heltzea:** norik hobeto aztertu eta ulertu dezake bezeroek zer behar duten beren kontsultak eta kexak kudeatzeaz arduratzen den sailak baino? Bezeroarentzako arreta-sailaren lanaren alderdi hori izango da jarduteko modu aktiboa beharko duten beste bat.
- **Etorkizuneko gorabeherak saihestu:** esan dugun bezala, bezeroarentzako arreta ez da zerbait pasiboa izan behar, aitzitik, oso garrantzitsua den zati aktibo bat barne hartzen du. Zerbitzuak lortutako ezagutzak eta esperientziak baliozkoak izan behar dira etorkizuneko gertakariak ahal den neurrian saihesteko aukera emango duten zantzu zehatzak emateko, eta horrek negozioaren funtzionamendu hobea ekarriko du, bezeroen gogo-betetze handiagoa eta lan karga murriztea. Bezeroarentzako arreta sailak berak bere gain hartu behar du.