

BEZEROEKIKO HARREMANA

Esan bezala, gure bezeroekiko **harremana pertsonalizatua** izango da. Behaketa sakon bat egin ondoren gure bezeroen beharrak identifikatuko ditugu eta behar horiek asetzeko ekintza ugari egiten saiatuko gara, uneoro norberaren garapena kontuan hartuz. Harreman hori konfidantzan oinarrituta egongo da, gure zerbitzuan parte hartuko duten erabiltzaileekin, bakoitzaren familiekin eta norberak parte hartzen duen erakundearekin. Haiekin etengabeko komunikazioa bermatuko dugu, azken finean, erabiltzailea inguratzen duen komunitate guztiak elkarrekin lan egiten badute, honen garapenean eta bizi kalitatean aurrerapauso ikaragarria egin dezakegula uste dugu.

Harremantzeko garaian, garrantzia handia emango diogu presentzialtasunari, eta horretarako noizbehinkako bakarkako bilerak antolatuko ditugu familia zein erakundeekin, prozesuan zehar ematen diren garapenetaz hitz egiteko eta jarraibide bat emateko. Horrez gain, egun bakoitzaren bukaeran, egunerokoaren berri emango diegu familikoei eta erakundeari. Hori guztia kontuan harturik, erregistro orri bat sortuko dugu beraien garapena zehatzagoa izan dadin eta beste urte batzuetara begira hainbat datu gordeta izateko eta hobekuntzak egin ahal izateko.

Aurreko atalean aipatu dugun moduan, Bidelagun zerbitzuarekiko nahia adierazi duten familiekin, telefonoz edo korreo elektronikoaz baliatuz, gurekin kontaktuan jarri beharko dira. Ekainaren 4tik 10era bitartean izango diren ate irekietan, familiei gure espazioa eta zerbitzuak eskainiko duen informazio orokorra aurkeztuko zaie. Ate irekien ostean, jakinmina adierazi duten familiekin, hitzordu individual bat antolatuko da gure bulegoan, familia eta lan taldea ezagutzeko helburuarekin, baita erabiltzaile bakoitzaren gaitasunak ezagutzeko ere. Aipatutako guztia, aurrerago egingo ditugun dinamika ezberdinen antolaketa errazteko baliagarria izango zaigu.