

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Gure zerbitzuak funtziona dezan, oso garrantzitsua da bezeroekiko izango dugun harremana.

Hasteko, institutuetan emango ditugu gure zerbitzuak; beraz, zenbat eta institutu gehiagotara joan, bezero gehiago lortuko ditugu. Horregatik, iruditzen zaigu garrantzitsua dela bezeroarekin izango dugun harremana, harreman ona izatea funtsezkoa izango delako bezero horiek mantentzeko eta berriak aurkitzeko garaian.

Harreman motei dagokionez, hiru motatan sailkatuko genituzke gureak:

- **Laguntza pertsonala:** aurretik esan bezala, hasiera batean institutuetan eskainiko dugu gure zerbitzua, eta beraz, bertan egingo ditugu aurreikusita eta pentsatuta ditugun taldeko hitzaldiak, ekintzak... Baina instituekin harremana mantentzerako orduan, **modu pertsonalean** egingo dugu; hau da, gure taldeko edonork hitz egin dezake institutuekin zerbitzua eskaini eta emateko, baina institutu bakoitzarekin beti pertsona berak hitz egitea iruditzen zaigu egokiena harremana mantentzeko.
- **Laguntza pertsonal eskainia:** harreman mota hau **nerabeei zuzenduta** egongo da gehienbat; izan ere, institutu etako taldeko ekintzak amaitzerakoan, nerabeei laguntza pertsonala eskainiko zaie. Kasu horietan, nerabeekin konfidantzazko harremanak eraikitzeko eta mantentzeko, beharrezkoa ikusten dugu nerabe bakoitzarekin beti pertsona bera egotea eta beti pertsona horrek ematea nerabeei zerbitzu pertsonal hori. Horrela, elkarrekin **konfiantza** izatea lortuko dute eta gehiago ezagutuko dira elkar.
- **Komunitatea:** garrantzitsua iruditzen zaigu bezeroak elkar ezagutu eta laguntzeko komunitate bat sortzea. Horretarako, proiektua aurrera doan heinean eta hainbat bezero ditugunean, ideia ona iruditzen zaigu arazo berdinak dituzten bezeroak elkartu eta beraien artean **harreman** bat sortzea ere, elkar ulertuko direlako eta horrek asko lagundu dezakeelako.

Azkenik, institutu berri gehiago erakarri eta lortzeko honako hau ere egin dezakegu: hasieran, inkesta orokor bat bidali, institutu etan dagoen antsietate maila neurtzeko, eta bukaeran, gure zerbitzuak jaso ondoren, berriro inkesta bidali, aurrerapenak ikusi ahal izateko.