

(6) Bezeroekiko harremana:

Up to Date enpresa berria da, eta akademiak jadanik existitzen badira ere, online akademiak ezezagunak dira oraindik. Beraz, hainbat bide pentsatu ditugu gure produktua ezagutarazteko, bai bide zuzenak, bai zeharkakoak. Baina bide hauek azaldu aurretik, gure zerbitzua zehaztuko dugu:

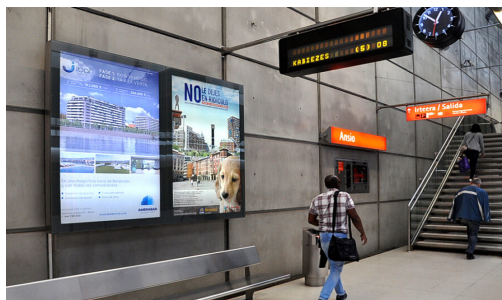
Gure proiektua zerbitzu automatizatua da, hau da, bezeroek aplikazioaren bitartez moldatuko lirerateke. Era berean, zuzenekoak egingo ditugu non ikasleen zalantzak argituko diren eta irakasleek *chat* bat izango dute irakasleekin komunikatu ahal izateko, hortaz, laguntza pertsonala ere eskainiko dugu.

- **Bide zuzenak:** gure enpresa kalitatean oinarritu nahi dugulakoan, bezeroekiko harremanak hitzaldi presentzialetan oinarritu nahi ditugu batez ere. Izan ere, gure aburuz, bezero berriak lortzeko modurik onena, efiziente eta haientzat onuragarriena aurrez aurre egitea da, zalantzak hobeto argitzen baitira.



Hitzaldiak hainbat lekutan izango dira. Batzuk hezkuntza zentroetan; bai bigarren hezkuntzan eta bai batxilergoan. Lehen hezkuntzako ikasleek gazteegiak izango dira eta haientzako hitzaldiak egiteak ez duela zentzu askorik uste dugu. Horregatik, haien kasuan, hitzaldiak AMPA-tan egingo dira bakarrik. Beste bi hezkuntzetako AMPA-tan ere gure zerbitzua jakinarazteko aurkezpenak egongo dira; izan ere, gurasoek influentzia asko dute haien seme-alabetan, eta kasu askotan, *Up to Date* merezi duela uste badute, umea harpidetu dadin ezinbestekoa izan daiteke.

- **Zeharkako bideak:** alde batetik, publizitate tradizionala egingo dugu; hau da, eskuorrien eta posterren bidez. Azken hauek eskoletan, institutuetan eta zerbitzu publikoetan jarriko dira, hala nola, metroan edo autobus geltokietan. Eskuorriei dagokienez, metro sarreretan, autobus geltokietan eta hezkuntza zentroetan ere emango dira. Leku zehatz hauek aukeratu ditugu bertan bai ikasle eta bai guraso gehiago aurkitzeko aukera dagoelako. Ukaezina da eskoletan ikasle ugari daudela, baina hauek etengabe erabiltzen dituzte zerbitzu publikoak baita.

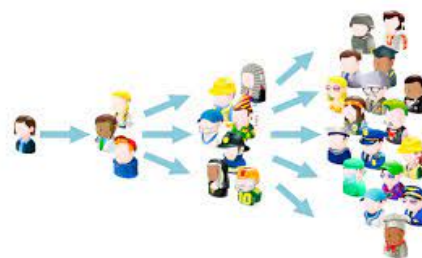


Beste alde batetik, badakigu gaur egungo gizartean sare-sozialak mundu guztiak erabiltzen dituela, eta Up to Date izenak dioen bezala, enpresa eta haren zerbitzuak gaur egunera egokitu nahi ditugu. Horregatik, gure marketineko indarguneetako bat sare sozialak izango dira. Horretarako, Instagram kontua sortuko dugu eta bertan



publizitate iragarkiak jarriko ditugu. Gainera, TikTok kontua sortzea merezi ez duela uste badugu ere, anuntzioak bertan jartzea erabilgarria deritzogu. Alabaina, gurasoek sare sozial horiek ez dituzte gehiegi erabiltzen; beraz, Facebook eta Twitter akontuak ere sortuko ditugu.

Behin bezero "oinarri" bat lortuta, askoz errazagoa izango da bezero gehiago lortzea. Izan ere, bezeroek haien artean arituko dira eta hori publizitate bide eraginkorrenetako bat izango da. Beste modu batean esateko, ahoz ahokoa izango da gure aliatu onena.



Eta orain, bezeroak mantentzeko jarduei dagokienez, zer egingo dugu? Bezeroak mantentzeko jarraian azaltzen diren ekintzak egitea pentsatu dugu.

Lehenik eta behin, hiruhileko bakoitzean lehiaketa bat egongo da ikasgai bakoitzeko; esaterako, fisikan, matematiketan eta historian. Kontuan izango da, batxilergoan batez ere, azterketa asteak daudela; beraz, kasu horietan, lehiaketak azterketa sasoi bakoitzeko 10-15 egun lehenago izango dira. Ekintzan parte hartzeko eskatzen den ezaugarri bakarra akademian



gutxienez hilabete bat erregistratuta egon izana da. Lehiaketa hauen irabazleek kredituak lortuko dituzte eta kurtsoa bukatzean, hau da, eskolako/institutuko kurtsoa amaitzean, kreditu gehien bildu dituzten hiru ikasleek sariak izango dituzte. Lehen irabazleak akademia honetako kurtso oso baterako bost irakasgai doain irabaziko ditu, bigarrenak lau hilabeterako, eta hirugarrenak bi hilabeterako. Lehiaketak errazak izango dira, lan txiki bat edo altxorraren bila bezalako jokoak egitekoak.

Horretaz aparte, suskripzioetan ere beherapenak egongo dira. Hauen funtzionamedua honako hau izango da: irakasgai bakoitzeko prezio finkatu bat egongo da, baina hiru irakasgai hartzen direnean, bukaerako prezioari %10ko deskontua aplikatuko zaio. Bost irakasgai hartzekotan, aldiz, beherapena handiagoa izango da, %20koa, zehazki. Bost irakasgaietik gora hartzearen kasuan prozedura ez da aldatuko; hau da, ikasle batek zazpi irakasgai aukeratzen baldin baditu, haietako bost deskontuarekin ordainduko lituzke eta

beste biak prezio normalarekin. Ordea, zortzi irakasgai aukeratzekotan, bost irakasgai %20ko beherapenarekin ordainduko zituzkeen, eta beste hiruak %10ko beherapenarekin.

Laburbiltzeko, gure ustez, ezinbestekoa da enpresak hasiera on bat izatea bezeroen erakarpenari dagokionez; ondorioz, atal honi garrantzi handia emango diogu lehenengo momentutik. Gainera, bezero horiek mantentzeko ahalegin handia egingo dugu eta horretarako, gure helburua, haien beharrak asebetetzeaz aparte, beste akademia batzuek eskaintzen ez dietena eskaintzea da.