

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Gure proiektua garatu dadin, oso garrantzitsua da bertan parte hartuko duen jende berria lortzea eta batez ere ditugunak mantentzea. Horretarako, publizitate bide desberdinak edukiko ditugu eta horrez gain hainbat egitasmo antolatuko ditugu gure ideia ezagutzera emateko. Honen ondorioz, geroz eta pertsona gehiagok ezagutu ahalko gaitu. Ditugun erabiltzaileak mantentzeko ere hainbat gauza eduki beharko ditugu kontuan. Gure proiektua aurrera eramatean harreman mota ezberdinak izango ditugu erabiltzaileekiko, hau da, automatizatua alde batetik baina aurrez aurrekoa ere bai, nahasketa bat izango da.

Hasiera batean, sare sozialen eta publizitate mota ezberdinen bidez, gure egitasmoa erabiltzaileengana iristea lortuko dugu. Adibidez, kanaletan adierazi dugun moduan gure webguneaz baliatu daitezke honetarako, bertan egitarasmoari buruzko informazioa jarriko dugu; zertan datza, noiz izango den, zein egunetan... Bertan etengabe gauzak eguneratzen eta berritzen joango gara. Bezeroek gure datuak, garbiketarako erabiltzen ditugun produktuen informazioa, naturari zer onura egiten dion etab. eskuragarri izango dituzte.



Beraz, bezeroak egitasmoan parte hartu nahi balute, izena ematea besterik ez dute egin behar. Hala ere, zalantzaren bat edukiz gero, webgunean gurekin kontaktatzeko telefono zenbaki bat jarriko dugu, eta edozein zalantza argitzeko bertara deitzeko aukera izango dute. Momentu honetatik aurrera, bezeroekiko dugun harremana hurbilagoa bihurtuko da. Konpromisorik gabe galdetu ahal dezakete, edozertara gaude zabaldurik: edozein bezerok bileraren bat antolatzea beharko balu, informazioa jasotzeko, ez genuke oztoporik jarriko. Edozein eskaera ongiatorria izango da.

Honen harira, argi dago erabiltzaileen iritziak funtsezkoak direla guretzat. Gure webgunean zalantzak argitzeko aukera izateaz gain, "Proposamenak" atala sortuko dugu, eta bertan hondartzaren garbiketaren egitasmoarekin loturiko proposamen edota burutazio berriak jasoko ditugu, agian ideia ezinhobeak izan ditzaketelako gure erabiltzaileek.



Nahiz eta gure erabiltzaileekiko harremanaren zati garrantzitsu bat Internet bidezkoa izan, garrantzitsua iruditzen zaigu momentu batzuetan pertsonalagoa izatea, adibidez hitzaldia ematerakoan edo ikastetxera joaterakoan erabiltzaileekin aurrez aurre egoteko aukera izango dugu eta bertan harreman pertsonalagoa sortuko dugu erabiltzaileei konfidantza gehiago emanaz eta segurtasuna bermatuz. Gainera, hondartzak garbitzeko orduan, partaideekin elkartuko gara eta haiekin hartuko dugu parte garbiketari momentu oro, beraz harremana gertukoagoa izango dugu.

Gure erabiltzaileekin harremanetan jartzeko, aurrez aurreko kontaktua izatea ere gustatuko litzaiguke, horrela, harreman estuagoa izanik gertutasuna izatea nahiko genuke gure egitasmoan parte hartzeko prest daudenean.

Gainera, haiekin mintzatzeko orduan, ahal den neurrian euskaraz hitz egitea gustatuko litzaiguke, baina edonork arazorik izango balu euskara ez duelako ulertzen edota kanpotarra delako, ez dugu inolako arazorik beste hizkuntzaren bat erabiltzeko. Gaztelaniaz eta ingelesez ere defendatu gaitzke harremanetan jartzeko orduan, beraz hizkuntzei dagokienez erabiltzaileek ez lukete inolako oztoporik aurkituko.

Egitasmoa aurrera dihoala, hilabetean behin, "auto-ebaluazio" bat egingo diogu gure buruari, hondartza garbitzaileen laguntzaz. Gure erabiltzaileek egin dutenaren eta izan duten tratua galdetuz erantzuteko aukera izango dute, eta inkesta baten bidez "feedback"-a emango dute; horrela, izan ditugun akatsez ohartuko gara eta hurrengo baterako haiek hobetzen saiatuko gara. Baina gainera, gure bezeroekin harremana estutzeko, hilean behin afari bat egitea bururatu zaigu, non partaideekin guxtinaka konfidantza gehiago hartzea eta uneaz gozatzea izango diren helburu nagusiak.