

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Enpresa bat zabaltzeko gauzarik funtsezkoena bezero berriak lortzea eta mantentzea da. Gu hasi berriak garenez, hasieran ez dugu bezerorik izango eta hainbat gauza eta saiakera mota desberdin egin beharko ditugu hauek lortzeko. Gure proiektua hobetzeko bezeroen iritziak oso garrantzitsuak direla pentsatzen dugu, horregatik denbora guztian edukiko dituzte hainbat baliabide eta aukera gurekin harremanetan jartzeko. Honela, dituzten zalantzak, kezak edo kritikak guri helarazteko aukera osoa edukiko dute.

Gure bezeroen pentsaera oso garrantzitsua da gure negozioa hobetzeko eta hau aurrera eramateko, horregatik sare sozialetan denbora eskainiko diogu gure bezeroen iritziak jasotzeari, hau da, hilabeteen behin edo bitan argazki edo bideoen bat igoko dugu zerbitzuarekiko kritikak, iradokizunak edo materialarekiko somatzen duten falta jasotzeko. Hau izango da gure komunikabide nagusia bezeroekin zuzenean hartu-emanetan egoteko biderik erosoena iruditzein zaigu eta. Honez gain, gure zerbitzua kontsumituko duten pertsona gehienek era honetako sare sozialak izango dituztela pentsatzen dugu. Honako kritika hauek guztiz anonimoak izango dira, beraz lasaitasun osoz idatzi dezakete.

Norbaitek kritika bat egiteko beharra sentituko balu (zeozerrekin gustura ez balego), aukera izango luke sarreran egongo den langileari kritiken berri ematea. Sarrerako langileari esaten zaion guztia guri transmitituko zaigu nor esan duen izan ezik, bezeroak hala naiago badu behintzat. Harreman mota hau oso zuzena izango da, bezeroak aurrez-aurre hitzegingo duelako sarreran egongo den arduradunarekin eta beharrezkoa bada baita gurekin ere. Kritika konstruktiboak eginez eta elkarren arteko harreman zuzen eta estu baten bidez gure gimnasioko abaguneak sahiesten elkarri laguntzea da gure helburua.

Gainera gimnasioan bertan egongo da bezeroen iritzia anonimoki emateko aukera emango duen postontzi bat. Arazo larri bat gertatuko balitz, erreklamazio orriak ere edukiko genituzke denen eskura. Bi alternatiba hauek oso egokiak iruditzen zaizkigu, guri zuzenean zerbait esan nahi ez diguna bezeroen bat egon daitekeela pentsatzen dugulako. Harreman zuzena egokia dela deritzogun arren, bi komunikabide hauek eskaintzea ere garrantzitsua dela pentsatzen dugu agian aurrez-aurre esango ez lituzketen hainbat gauza esateko bide berri bat eskaintzen diogulako bezeroari.



Bai taldeka edo bai banaka entrenatzaile pertsonala eduki behar duten bezeroek guztiz harreman zuzena edukiko dute entrenatzailearekiko. Gure entrenatzaileek bezeroekin harreman estua eta konfiantza edukiko dutenez, bezeroak seguru sentituko direla aurreikusten dugu. Klaseek dirauten bitartean argi dago harreman zuzena izango dutela elkarren artean, guztiz aurrez-aurrekoa. Aldiz, klaseetatik kanpo elkarrekin hartuemanean nola jarraituko duten beraiek aukeratuko dute. Pentsatzen dugu klaseak adosteko garaian behintzat ez dela aurrez-aurreko harremanik egongo, seguraski teknologiaren bidez hitzartuko dutelako noiz geratu. Bezeroa entrenatzaile batekin gustura ez badago

jakinaraztea eskertuko genioke, biek elkartuko ginateke banaka ea zein den arazoa ikusteko eta ondoren biak elkartuko lirateke elkarrekin hitz egiteko eta gauzak konpontzeko.

16 urteko gazteak gure gimnasia apuntatu nahi badute, izen ematea euren guraso edo tutore batekin joan beharko dute. Bakarrik apuntatzeko 18 urte eduki behar dituzu gutxienez.

Gure lanbidean euskara izango da bezeroekin harremanetan jartzeko erabiliko dugun hizkuntza nagusia, baina bezeroak euskaraz jakingo ez balu, gaztelaniaz hitz egingo genioke. Kasualitatez bezereoa kanpotarra bada eta hemen hitz egiten diren hizkuntzak ulertzen ez baditu, ingelesez edo frantsesez ere zuzentzeko aukera izango luke. Gure helburua euskara sustatzea ez den arren euskarari bultzada txiki bat emateko beste aukera bat bezala ikusten dugu gure proiektua.

Guk nahi duguna bezeroa gimnasioara gustura eta gogoz etortzea da, eta hemen dagoen denboran, bere arazoetaz ahaztea eta euren helburuak lortzea. Honetaz gain, gure proiektuak hobetzeko edo aldatzeko zerbait beti edukiko duela pentsatzen dugu. Beraz bezeroek jakinaraztea eskertuko genuke. Hau guztia kontutan hartuta, pentsatzen dugu gure proiektua aurrera eramateko, honen oinarrietako bat elkarren arteko harremana izan behar duela momentu oro bezeroek gureganako konfiantza osoa edukiz.