

### **6. BEZEROAREKIKO HARREMANAK**

Bezero berriak ekarriko ditugu psikologia-solairuaren laguntzaren bidez. Pazienteei gure produktua existitzen dela jakinaraziko diete, edo bestela, erabiltzailea psikologora ez badao hainbat arrazoiengatik, sare sozialen bidez ere gure zerbitzuaren berri emango dugu. Egia da eskertuko genukeela behar duen laguntza psikologikoa eskuratzen duen jendeak inguruko pertsonari gure eskaintzaren berri ematea. Ez dugu iragarkirik jarriko, gai delikatu bat dela uste dugulako (nork bere burua zauritzearena). Bezeroak deseroso sentiaraztea ekidin nahi dugu, baita gure produktuarekin praktika desagokiak saihestea.

Produktua itzultzeko 2 hilabeteko epea eskaintzen dugu, bezeroa gure produktuarekin asetuta sentitzen ez den kasuetarako. Faktura aurkeztu eta dirua itzuliko zaio. Bestalde, laguntza honek urte bateko bermea izango du. Hau da, hura apurtzen bada eta jada baldintzak betetzen ez baditu, minik ez egitea, itzuli egin ahal izango da eta ordezkotzat emango zaio konpondu arte.

Baita, dena behingoz ordaindu ezin duen jendeari ere finantzazio bat eskainiko diogu epe egokietan ordaindu ahal izateko ere. Finantzaketa-kontratu baten bidez, argi utziko ditugu, zorrak, epeak, ordaintzeko modua eta ordainketen berandutzeagatik zigorrak. Epeetan ordaintzea, 30 egunean behin edo 45 egunean behin 10 -tan banatzea pentsatu dugu, beharren arabera. Gure produktua eskudirutan ordain daiteke (denda fisikoan bakarrik), kreditu-txartelean edo Paypal-en. Gerta daiteke bezeroa gure laguntza ordaintzeko gai ez izatea eta zorpetuta amaitzea. Erabiltzaileak pixkanaka baina kopuru txikiagoetan ordaintzeko eskubidea izango du, dena den, ordainketak benetan atzeratuta daudela ikusten badugu, tratamenduan esku hartu beharko dugu. Bezeroak ezin izango du gure laguntza jasotzen jarraitu.

Gure bezeroekiko dugun tratua horrela izango litzateke: demagun Lucasek jokabide autolesiboak dituela eta lehenbailehen geldiarazi nahi duela. Seguruenik, Interneten bidez irtenbideren bat bilatzen saiatuko da, eta gu hor sartuko gara. Kasu horietan espezializatutako elkarten orrialdeetan sartuko da eta, hor link bat egongo da gure webgunera zuzenean eramango zaioen esteka bat. Lucasek gure produktuan gehiago arakatzea erabaki du, baina nahiko garestia iruditzen zaio, eta prezioaren arazoia ikustea erabakitzen du. Pertsona honek garestia dela ikusten du, arropaz gain laguntza psikologikoa eskaintzen dugulako. Nahiko ideia tentagarria iruditzen zaio, ondo dakielako gizarte-segurantzaren bidez laguntza psikologikoa bilatzea oso zaila dela, badakielako sartzeko zerrendak gainezka daudela eta, psikologora modu pribatuan joan nahi izanez gero, gure laguntza baino askoz garestiago aterako litzaiokeela. Lucasek jakin nahi du ea beste moduren bat dagoen ordaindu ahal izateko, eta epeka modu erosoan ordaindu ahal izateko aukerarekin topo egiten du. Azkenik, epeka modu erosoan ordaintzea erabakitzen du, baina ikusten du erosi aurretik jarraipen txiki bat egin behar duela produktu hori eskaini ahal izateko. Ondo etorriko litzaiokeela uste du, orduan baldintzak onartzen ditu. Jarraian, inprimaki txiki bat galdera pertsonalekin betetzen du eta kamisetarako ondo etorriko zaion neurria aukeratzen du. Horren ondoren, informazioa iristen zaigu, eta antolatzen hasten gara, gure bezeroa erabat pozik egon dadin, hobetzen laguntzea delako gure lehentasuna.



## **HELPCLOTHES**

Produktua eramaten dion pertsona, gure elkarteko langile bat izango da. Langileak bezeroari azalduko dio nola funtzionatzen den kamiseta eta haren xehetasunak. Baita pertsona horrek laguntza edo arreta behar badu, langile horrek eskainiko dio ere.

Horrek dakarrena segimendu bat da. Gure bezeroei eskainiko diegu jarraipen bat, nahiz online, nahiz presentziala. Online bada, gure webgunean aurkitzen da 4 astetan behin egin beharreko segimendua. Jarraipen presentziala nahi badute gure bezeroek, psikologo edo psikiatra batek zure etxera bidaliko genuke eta bertan zure egoeraren arazoak edo berriak azaldu ahal dizkiozu. Web orrialdetik ([www.helpclothes.es](http://www.helpclothes.es)) erostean, bezeroak kamiseta bi bide izango ditu kamiseta lortzeko:

1. Denda fisikoan jasotzea
2. Zure helbidean jasotzea



**helpclothes**

Zuri laguntzea gure lehenetako delako