

## BEZEROEKIN HARREMANAK

### Integrazioa eta fidelizazioa

#### BEZEROEN INTEGRAZIOA

Gure bezeroak enpresan integratzeko eta gure zerbitzuei esker bidaiatzen eroso sentitzeko, bi baliabide sortuko ditugu: harpidetza bat eta “Travel Card” izeneko puntu-txartel bat, harpidetzak eskainiko dituen abantaila ugarietako bat izango dena.

**Harpidetza** gure bezero guztiak dagoeneko ezagutzen duten web orrian

( <https://aurbizua.wixsite.com/iterhistoria> ) egongo da eskuragarri, eta zure datu pertsonalekin inprimaki bat betetzea eta pertsona bakoitzeko 7 euroko hileko kuota ordaintzea bezain erraza izango da hau lortzea. Harpidetza honi esker, zure erreserbetan erabilgarritasun handiagoa izango duzu; izan ere, gure bazkideentzat erreserbatutako plaza kopuru bat egongo delako, infografia eta enpresatik bisitatzen ditugun lekuetako erreportaje eksklusiboak jasoko dituzu, ikuspegi historikotik begiratuta eta garrantzitsuena, zure Travel Card eskuratzeko aukera, deskontuak lortzeko ikaragarria.

Zure **“Travel Card”** aliatu ikaragarria izango da, zalantzarik gabe, gurekin bidaiaria bat erreserbatzeko orduan; izan ere, puntu-txartel bat da, gure web orriko bazkideen eremuan erregistratu ondoren, jarduera benefikoak, quiz historikoak eta abar eskainiko dizkiona, gure ibilbideetan deskontatutako diru bihurtuko diren puntuak irabazteko.

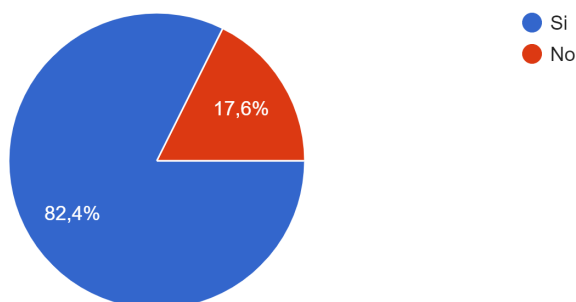
Gainera, badakigu gure katalogoa nahiko mugatuta dagoela, baina harpidetzaren bidez eskaintzen diren abantailak *Viajes Eroski* enpresak bere katalogoan eskaintzen dituen pakete jakin batzuetan ere egongo dira eskuragarri, eta horrek aukera asko eskaintzen dizkizu.

#### INKESTAK

Gure ekimenaren baliogarrtasuna aztertzeko

¿Estarías interesado/a en conseguir esta suscripción?

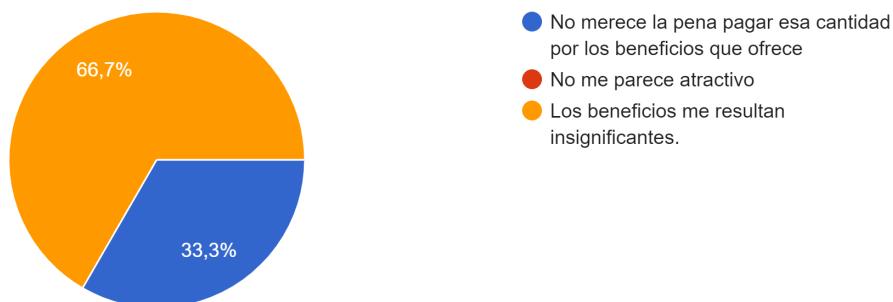
17 respuestas



Inkesta txiki bat egin dugu, harpidetza barne hartzen duen ekimenaren bideragarritasuna aztertzeko. Oro har, inkestari botoen gehiengoarekin erantzun zaio, ekimenaren parte izatea gustatuko litzaikeela esanez. Horregatik, ideiak aurrera jarraitu behar duela erabaki dugu, eta martxan jarri eta denbora igaro ahala garatuko dugu.

Si es que no, ¿Por qué?

3 respuestas



Hala ere, kontuan hartzekoak dira pertsona batzuek ezetz bozkatu izanaren arrazoiak, kasu honetan onurak ez diruditelako nahiko erakargarriak, eta, beraz, gure sormen-taldeak horretan jarraituko luke lanean.

- **Hauxe da erabilitako inkesta:** <https://forms.gle/3LUYf8AvHuoidVAb6>

## BESTE ARLOAK BEZEROAREN FIDELIZAZIOAN

- **Zozketak**

Urtean behin gabonetan, gure bidaietako bat zozketatzen du gure enpresak. Zozketa honek, gure ibilbideetako bat doan gozatzeko aukera ematen du, horrela, pertsonaia historiko batzuen esperientzia bizi ahal izateko. Ibilbidea guk aukeratuko dugu aldezturik, eta irabazleak beste pertsona bat eramanez ahal izango du. Hala ere, bidaiarekiko hainbat data eskaintzen ditugu, irabazlearen erabilgarritasunera egokitu ahal izateko. Parte hartu ahal izateko, gure enpresako bazkide izan behar duzu, horretarako, gure web orrian harpidetu behar zara. Zalantzarik gabe, zozketa hau aukera ona da historiako zale guztientzat eta beste kultura batzuk ikasteko interesa duten guztientzat.

- **Experience blog-a**

Bezeroen eta enpresaren arteko harremana estuagoa izateko beste modu bat gure zerbitzuaren bat kontratatu duten bezeroek esperientzien blog batean parte hartzea da.

Lehenik eta behin, blogean argitaratutako iritziak eta esperientziak fidagarriak direla ziurtatzeko, erreserbako orduan, gure webgunearekin lotutako pin kodea emango diegu gure bezeroei, blogean idatzi ahal izateko.

Bidaia amaitutakoan, bidaiariak saioa hasi ahal izango dute gure webgunean, "Blog" atalera jotzeko. Bertan, emandako pina sartu beharko da bidaia egin aurretik, baita oinarritzko datu batzuk ere: izena, abizenak, posta elektronikoa, telefono zenbakia, posta-kodea...

Bidaia noiz egin zen ere zehaztu beharko da, baita bidaiaren izena ere.

Urrats horiek egin ondoren, dena prest egongo da bizitako esperientzia kontatzen hasteko. Bidaia nolakoa izan den labur-labur kontatzea gomendatzen dugu, baita kexak, iradokizunak eta esker onak ere. Amaitzean, eta idatzitakoa argitaratzean, kontu handiz irakurriko dugu, gure zerbitzuak hobetu ahal izateko.

- **Erlazio estua gure langileekin eta gidekin**

Gure enpresan lehenetsia ematen diogu gure langileekiko eta gidariekiko harremanari. Iter Historia enpresan lan egiten duten langileak kontzientziatuta daude, bai enpresa gisa dugun helburutik, bai historiari ematen diogun garrantziaz. Langile gutxiko enpresa garenez, ezagutzen ditugu guztiak, eta horrek erraztu egiten digu bakoitzak egin behar duen lana bere gaitasunetara, lehenetsunetara edo ordutegietara egokitzea.

Gure enpresak ere harreman estua du bisitatzen ditugun herrialdeetan laguntzen diguten gidariekin. Etengabe gaude haiekin harremanetan telefonoz. Gure enpresak ibilbide bakoitzean nahi dituen ezagutzak urtean bitan transmititzen dituztela ziurtatzeko, gidariak gure bulegora hurbiltzen dira. Behin bidaia-denboraldiaren hasieran, guztia haiekin koadratzeko, gure bezeroen esperientzia ona izan dadin eta haiek gustura lan egin dezaten, eta, batez ere, gure helburuak finkatzeko. Bigarren aldiz bildu garenean urte amaieran izaten da, gure enpresaren helburuak berriro markatzeko eta urte osoan egindako lanaren balantzea egiteko. Era berean, gure bezeroei mesede egin diezaiaketen hobekuntzak ezartzen ditugu eta gure langileen gomendio-mota guztiak onartzen ditugu.

- **Urte-sasoiko ibilbideak**

Gure enpresan, urteko sasoiaren arabera ibilbideak pixka bat aldatzea gustatzen zaigu, ikuspegi desberdina emanaz. Adibidez, Gabonetan egiten dugunean Nazaretoko erlijio-ibilbidea beste esperientzia bat gehitzen diogu, gabonetan bakarrik egiten den errepresentazio bat eramaten gure bezeroei. Horrek egiten ditu ibilbideak pixka bat bereziak eta ezberdinak urtaroaren arabera, hain monotonoak ez bihurtzeko.