



## BEZEROEKIN ERLAZIOA

Ehorzketa enpresa batean garrantzitsua da kontuan hartzea bezeroak une zail eta emozional bat bizitzen ari direla. Beraz, ezinbestekoa da bezeroak errukiz eta errespetuz tratatzea.

Modu hauek erabiliko ditugu bezeroekin erlazionatzeko:



**Telefonoz:** Gure telefona webgunean eta sare sozialetan egongo da jarrita gehien erabiliko den kanala izango dela uste dugulako. Bezeroek enpresara dei dezakete galderak egiteko edo eskaintzen ditugun produktu eta zerbitzuei buruzko informazio gehiago lortzeko.



**Webgune:** Webgunean ez dugu hainbeste kontaktu edukiko bezeroekin, agian mezu batzuk, baina izango da gehiago gure instalazioak ikusteko eta bezeroek informazio eskuragarria izateko.



**Sare sozialak:** Sare sozialak egingo ditugu (instagram, facebook, twitter eta abar) komunikazioa modernagoa eta dinamikoa izateko. Bideokonferentziak ere egin ditzakegu bezeroen zalantzak argitu ahal izateko.



**Zuzeneko erlazioa:** Funerarian bezeroari arreta pertsonalki emango zaio eta gure itxura onena ematen saiatuko gara, beti errespetuz eta gure alde profesionalena emanez.

Gure ustez, garrantzitsua da bezeroek gure enpresa konfiantzazko eta errespetuzko leku gisa ikustea. Bezeroek sentitu behar dute zerbitzu aparta jasotzen ari direla eta haien beharrak eta kezkak modu profesionalean tratatzen ari direla. Garrantzitsua da enpresako langileak atseginak eta ulerkorak izatea eta bezeroari zerbitzua emateko jarrera erakustea. Gainera, ezinbestekoa da enpresak aurkezpen bikaina izatea eta seriotasunez aritzea.

Hori dela eta, gure belatokiari dagokionez, pertsona dotore, adeitsu eta lasai bat egongo da guztien zalantzak argitzeko prest. Zalantzak argitzeko puntu desberdinak egongo dira; deiak, webgunea edo bezeroekin pertsonalki hitz egiteko belatoki bertan ala aparteko ofizina batean egongo gara. Bezeroek pertsona fisikoan ikusiko gaituzte eta beraiek dituzten zalantza eta arazo guztiak konpondu eta argituko ditugu.

Bezeroak arretaz entzungo ditugu eta haien beharrak eta kezkak ulertzen saiatuko gara. Bezeroei aukerak eta konponbideak eskeiniko dizkiegu baina presiorik gabe edo erabakiak hartzera behartu gabe. Bezeroen egoera emozionalarekiko enpatia eta ulermena erakutsiko ditugu eta beren beharretara eta aurrekontura egokitzen den irtenbide bat aurkitzen lagunduko diegu.

Bukatzeko, eguneratuta edukiko ditugu enpresak eskaintzen ditugun produktu eta zerbitzuak bezeroei informazio zehatza eta erabilgarria eman ahal izateko.