

Jaime Crespo Campo, Lorena Velázquez Serna, Paula González Hernández y Joel Crespo Campo.

PROIEKTUAREN AURKEZPENA



STARTINNOVA LANA

Bezeroekiko harremanari dagokionez, komunikazio zuzena eta pertsonala nahi dugu. Gure lehentasuna bezeroari arreta pertsonala ematea da, baina online komunikaziorako edo erantzungailu automatiko baterako aukera ere ematen dugu.

1- Asistentzia pertsonaleko harremana: Bezeroen eta langileen arteko eguneroko komunikaziorako, gehien nahi duten pertsonekin zuzenean komunikatzea eta telefono bidez komunikatzea erabaki dugu. Izan ere, gure bezero asko oraindik ez daude posta elektronikoa edo beste batzuk erabiltzeko prestatuta.



2.- Laguntza pertsonal eskusiboa: Gure bezero eskusiboentzat, hala nola normalean etortzen direnentzat edo talde handietan etortzen direnentzat, komunikazio estuagoa eta bereziagoa erabiliko dugu. Horrela lortuko dugu gure bezeroekin harreman sendoagoa sortzea eta konfiantza handiagoa lortzea.



3- Autozerbitzuaren zerrenda: Autozerbitzua bezalako zeharkako komunikazioa nahiago dutenentzat, enpresari buruzko hainbat alderdi biltzen dituen web orri bat izango dugu. Gainera, jende gazteenarentzat, teknologiarekin erabat lotuta dagoenarentzat, Facebook, Twitter edo Instagram bezalako sare sozialak ditugu. Gure erabiltzailea@ApurtuDana da! eta gure posta ApurtuDanaBIO@gmail.com



4- Zerbitzu automatizatuen bidezko harremana: Zeharkako komunikazioa nahiago dutenentzat, baina laguntza pixka bat behar dutenentzat, Chatbot bat dugu gure web orrian, bezeroarekiko komunikazioa errazten diguna, ohiko galderei erantzuten diena edo galderak jakinarazten dizkiguna.

5. Komunitateen zerrenda: Kasu honetan, Nafarroako beste enpresa batekin (AKABATU) elkartzea erabaki dugu, interes eta behar komunak partekatzeko. Horrek mesede egiten digu gure bezeroen ezagutzari eta iritziei dagokienez, bai eta hobetzeko eta zerbitzu hobea emateko pausoei dagokienez ere.

6. Sorkuntza kolektiboa: Bezero gehiago izateko, enpresak atal bat irekitzea erabaki du, bai bere webgunean, bai Youtuben. Atal horretan, gure bezero guztiek beren esperientziarekin lotutako bideoak ikusi ahal izango dituzte, edo jasotako zerbitzuari buruz duten iritzia azaldu.



Sorkuntza kolektiboa: Bezero gehiago izateko, enpresak atal bat irekitzea erabaki du, bai bere webgunean, bai Youtuben. Atal horretan, gure

STARTINNOVA LANA

bezero guztiek beren esperientziarekin lotutako bideoak ikusi ahal izango dituzte, edo jasotako zerbitzuari buruz duten iritzia azaldu.