

BEZEROEKIKO HARREMANAK:

Bezeroekiko harremanak auto-zerbitzu baten bidez izango da. Edozein arazoren aurrean, makinaren alde batean telefono zenbaki bat egongo da idatzia. Bertara deitu beharko dute laguntza pertsonala eskuratu ahal izateko. Makinarekin arazo bat egongo balitz, Ecoembes-eko tekniko bat joango litzateke makina konpontzera. Gu telefonoaren atzean egongo bezeroen galderak erantzuten.

Bezeroekin komunikazio hobea izateko, hainbat estrategia ezarriko ditugu:

- **Entzun aktiboa:** ziurtatuko gara bezeroak esaten duenari arreta jartzen diogula eta erantzun argi eta zehatza emango diegu
- **Jarrera positiboa edukitzea:** jarrera atsegin eta lagungarri batek konfiantzazko eta lankidetzako giroa sortzen lagun dezake.
- **Arga eta zehatza izan:** Ziurtatuko gara argi eta erraz ulertzeko moduan erantzuten diogula. Saihestuko ditugu bezeroak ulertzen ez dituen jerga edo termino teknikoak.
- **Aukerak eskaintzea:** bezeroari aukerak ematea, bere beharretara hobekien egokitzen den irtenbidea aukera dezan.
- **Jarraipena:** Ziurtatuko gara prest gaudela galdera gehiago erantzuteko eta elkarrizketa baten ondoren jarraipena emateko.
- **Komunikazio-tresna egokiak erabili :** Erabiliko ditugu komunikazio-kanal egokiak, hala nola posta elektronikoa, telefonoa edo zuzeneko txata, bezeroen hobespenen arabera.
- **Enpatia erakutsiko dugu:** Gure burua bezeroaren lekuan jarriko dugu, beraien arazoak eta kezak ulertzen saihatuko gara.

