

# **HARREMANA BEZEROEKIN**

Gure enpresa bezeroekin ahalik eta harreman ongarriren izaten zaituko da, bai tratuarekin bai janariarekin. Gure jatetxean talde lana guztien hartean egitea giro ona izateko eta gure bezeroei ingurumen ongia eta zuzena emateko.

## **Arreta bezeroan jarri**

Hezibide eta guzti. Oso oinarrizkoa dirudi, baina batzuetan ez gara xehetasun horietaz konturatzen. Agurtu mahaikideak atetik sartzen direnetik, eta identifikatu zer formalitate mota erabili behar duzun haiekin. Ez zenuke hizkera bera erabili behar gazteekin eta helduagoekin. Bezeroari tratu pertsonalizatua ematen dio, nahi duenari arreta jartzen dio, lagundu eta behar diren galderak egiten dizkio dena behar bezala aterako dela ziurtatzeko.

## **Taldean lan egitea**

Bezeroarentzako arreta talde-lana da. Zerbitzariarengan eragina izateaz gain, hori baita ageriko aurpegia, jatetxeko langile guztiek esku hartzen dute, bezeroa hartzeaz arduratzen denak eta sukaldariak. Talde osoaren arreta onak esperientzia ona ekarriko die bezeroei, eta, beraz, baliteke itzultzea eta jatetxe hori beste pertsona batzuei gomendatzea.

## **Arazoak azkar eta behar bezala konpontzea**

Seguruenik jatetxean arazoren bat izango dugu. Egoera horretan, arazoa behar bezala eta ahalik eta denbora laburrenean konpondu behar dugu. Horretarako, funtsezkoa da lasai egotea, batez ere bezeroarekin ados ez bagaude. Entzun bere arazoa edo kexua eten gabe, enpatizatuko gara berarekin eta kontrolatu gure gorputz-hizkuntza. Bezeroari ondo iruditzen zaion irtenbide bat negoziatzen saiatzea eta arazoa konpontzea da gomendiorik onena.

## **Kasu egitea bezeroen iruzkinak eta iradokizunak**

Erakutsi behar diegu gure bezeroei bere iritzia baloratzen dugula. Negozioa epe luzera onuragarria izan dadin, zure bezeroek zer pentsatzen duten jakin behar duzu, ona zein txarra. Bezeroari iruzkin bat uzteko aukera emateak zure negozioaz arduratzen zarela eta hobetu nahi duzula adierazten du. Mahaikideen iruzkinak eta iradokizunak lagungarriak izan daitezke orain arte ezagutzen ez ditugun hobekuntzak ezagutzeko. Horrela, askoz errazagoa da erabakiak hartzea eta mahaikideen esperientzia hobetzea.

Jarraibidea erraz jarraituz, gure bezeroek jatetxean arreta ona jaso dutela ziurtatu ahal izango dugu, eta itzuliko diren bezeroak irabaziko ditugu.