

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Egileak: Ane Lopez, Naia Eguia, Sofia Gomez eta Arai Biteri.

Esaten dutenaren arabera, bezero berri bat lortzea bezeroa mantentzea baino 5 aldiz zailagoa da. Honenbestez, ezin diogu muzin egin auzi honek daukan garrantziari, hala da, proiektuak aurrera egin dezan bezeroekin eta bezeroekiko harreman ona eraikitzea ezinbestekoa baita.

Ukaezina da gaur egun hamaika bide eta tresna daudela ezagutzera eman eta jendearekin lotura izateko (sare sozialak, esku-orriak, kartelak, ahoz ahoko komunikazioa ...) horregatik, guzti hauen uztartzea aberasgarriagoa izan daitekeela uste dugu.

Gure ezaugarri nagusietako bat **harreman automatizatuan oinarrituta egongo** dela da, web-aplikazioekin eta sare sozialen erabilerarekin posible bihurtuko duguna. Horretaz aparte, **harreman pertsonalizatu eskainia** ere egongo dela adostu dugu. Harreman mota hau erabiltzea ideia ona iruditu zaigu, bezeroak arazoren bat eduki izatekotan gure telefono zenbakia eskuragarri edukiko dute, zerbitzu bakoitzean.. Hots, gure web gunean eta aplikazioan egongo da.

Hau ahalbidetuko dugunok gu geu izango gara, enpresaren sortzaile garenok izango baikara zuzenean gure proiektuaren aurkezleak inguruko udaletxeetara jo eta ezagutzera emango dugulako.

Aurretik aipatu bezala, udaletxeekin harremana zuzeneko izango da, zerbitzuak eskaini aurretik eta ondoren harremanetan jartzen baikara, eta etengabeko balorazioez gain, garrantzi handia ematen diegu eskakizun eta proposamen berriei. Hauen iritziak eta hobekuntzak batzeko sei hilabetero bilduko gara, udaletzean bertan. Bestalde, balorazioak jasotzeko, gure eskaintza guztietan **feedback harremana** ezartzea nahi dugu. Hau, test baten bidez aplikazioan zuzenenan adierazita egongo da, bertan gure negozio ideiarri buruzko zenbait galdera azalerautuko ditugu, bezeroen iritzia kontuan hartzeko.

Gure negozio-ideian interesatuta dauden guzti horiekin **harremana etengabekoa** izan dadin, sare sozialez gain, noizbehinkako **hitzaldi irekiak egingo ditugu, esperiantziak konpartitzeko eta ideia berriak proposatu eta aurrekoak baloratu** ahal izateko. Esate baterako, hasiera batean proiektu hau Uribe Kostan zabalduko da, baina ondo joanez gero beste kostako herri batzuetan ezarri dezakegu. Honekin batera, nahi duenak egiten dugun guztiaren gainean informatuta egon ahal izango da. Gainera, gure enpresako telefono zenbaki bat ere izango dugu beharrezkoa denean kontaktuan jarri ahal izateko edota informazioa aurkezteko tresna bezala erabiliko duguna.

Ildo honi jarraituz, ezin diogu muzin egin **komunitatearen inplikazioaren eta laguntzaren** premia sumatzen dugula. Honek gure proiektua eskualdean (Uribe Kostan) bertan bermatzea ekarriko du, nolabaiteko **gertutasuna** eta hobekuntzat eragingo baititu. Horrela ere, herritarrentzat lan egitea ahalbidetuko da.