

BEZEROEKIKO HARREMANA

Gure elkarte burutzerako garaian, merkatuaren segmentazioan aipatu bezala, oso garrantzitsua izan zen gure erabiltzaileen ezaugarriak ondo definitzea. Horretarako, haiekin izan behar genuen harremana ere ondo pentsatuta egon behar zen; izan ere, gure zerbitzuaren eskaintzan funtsezkoa da. Esanak esan, oraingoan bezeroekiko harremana azalduko dizuegu.

Hasteko, elkartera etorriko diren gazteekin harreman zuzena izango dugu, hau da, erlazioa aurrez aurrekoa izango da. Baita ere, tratua pertsonalizatua eta intimoa izango da, bakoitzarekin hitz egingo dugu, eta arazoaren larritasun-mailaren arabera erabaki bat edo beste hartuko dugu. Horrez gain, nerabeen eta gure artean konfiantza izatea lortu nahi dugu eta gurekin gustura sentitzea. Beraz, hauek izango dira gure erabiltzailekiko harremanaren ezaugarri nagusiak: erlazio zuzena, pertsonalizatua, intimoa eta konfiantzazkoa.

Aipatutako harremana lortzeko hainbat ekintza eta hitzaldi egitea beharrezkoa izango da. Hasteko, lehenengo egunean, elkarte aurkezteko hitzaldi bat egingo dugu, urtean zehar zer egingo dugun azalduz, eta ekintza bereziren bat egongo balitz, gurasoek alde aurretik jakiteko. Ondoren, denok borobil batean eseriko gara eta bakoitzak bere arazoari buruz nahi duena azalduko du, horrela, guztion artean ezagutzen joango gara. Gainera, arazoaren mailaren arabera,



bakoitzarekin banaka hitz egingo dugu, gurekin harreman hobeto bat lortzen joateko eta konfiantza handiagoa izateko. Lehen astean, egunero gauza bera egingo dugu; izan ere, gure helburua guztion artean ondo eramatea da eta nerabeek konfiantza izatea haien bizipenak eta sentimenduak adierazteko garaian. Bigarren astetik aurrera jolasak egiten hasiko gara, batez ere, nerabeak dibertitzeko. Adibidez, denok zutik borobilean jarriko dira eta gutako bat erdian. Alde batetik bestera baloia pasatzen ibiliko dira eta erdian dagoenak denbora bukatu dela esatean, baloia duenak bere sentimendu bat esango du. Esandako jarduerekin, aipatutako harremana lortuko dugu.

Gure elkarteak erabiltzaileekin horrelako harremanak izatean sor dezakeen onuretako bat jendeak erakundera etortzen jarraitu nahi izatea izan daiteke. Gure izateko erari esker hainbat gauza lortu ditzakegu, adibidez, transmitituko dugun karismari esker, erabiltzailekiko dugun harremana beti izango da hobea; horrela, konfiantza areagotuko dugu. Gure konfiantzazko erabiltzaileek elkartera etortzen jarraituko dutela jakinda, beti izango dugu diru kopuru bera aseguraturata. Dударik gabe, gure negozioa pertsona ezberdinen belarrietan entzuten denean, elkarte sustatzea lortuko dugu.

Erabiltzaileek talde handiko hitzaldietan gustura sentitu ahal izateko, ez zaie derrigortuko haiek pairatzen dutena besteei azaltzea. Denboraren poderioz uste dugu konfiantza hartu eta beraiek izango direla haien emozioak besteei kontatuko dietenak. Erabiltzaileei emango diegun zerbitzua lokaletik kanpoko ere bada, horregatik, uda garaian dei egingo diegu nola sentitzen diren jakiteko. Momenturen batean gure laguntzaren falta sentituz gero, une oro, haien esanetara egongo gara, baita jai egunetan ere, hau da, gabonetan, udan... Gure elkarteak urte osoko zerbitzua emango du, edozein egunean eta edozein orduan deitu ahal izango digute, duten kezka edo arazoa komunikatzeko. Haien ongizateak eta gurekin gustura sentitzeak garrantzi handia du guretzako.

