

- Nola erakarriko dituzue bezero berriak, eta nola mantendu eta hazi araziko dituzue bezero horiek?

Enpresaren eta bezeroen arteko harremana funtsezkoa da gure planaren arrakasta bermatzeko. Honetan, bi alderdi nagusi bereizten ditugu harreman honetan. Alde batetik, komunikazio ona edukitzea, bestetik konfiantza lortzea bezeroarekin. Horretarako, feedback teknika erabiliko dugu, bezeroek gure enpresaren zerbitzuaren balorazioa egin ahal izan dezaten.

Hasteko, ezinduekin izango dugun harremana pertsonala izango da, eta horrela, beraien gaitasunak eta trebetasunak zein diren ezagutzeko aukera izango dugu. Horren arabera, egokitutako lanpostuak gomendatuko dizkiegu, baita aurretiaz lan egin badute ere. Harreman pertsonalizatua ezinduen independentzia eta autonomia prozesuan babes handiagoa ematen die, eta horrek konfiantza gehiago izatea ekartzen du. Konfiantza gehiago duten langileek, beren lana modu eraginkorrean egiten dute.

Jarraitzeko, ezinduekin bilerak antolatuko ditugu, elkar ezagutzeko eta komunikazio hobea izateko. Batzar hauetan, beren egoera aztertuko dugu, eta enpresa batera bideratzeko helburuarekin lan egingo dugu. Langile finko bat lortu arte, ezinduekin kontaktuan egongo gara, bai Gmailez bai bileretan. Horrez gain, 3 hilabetero, baliabide eta eduki interesgarriak eskaintzea garrantzitsua izango da, inklusioa sustatzeko eta bezeroekin lotura handiagoa lortzeko.

Bezeroen leialtasuna handitzeko, feedback prozesuak funtsezkoak izango dira. Urte bat igaro ondoren, 3 hilabetero inkesta bat bidaliko diegu enpresei, ezinduen lanaren deskribapena eta enpresaren balorazioa jasotzeko. Bezeroen iritziak jasotzeak gure zerbitzuen kalitatea hobetzen lagunduko du. Era berean, bezeroekin leialtasun programak ezarri ahal izango ditugu, eskaintza bereziak, deskontuak edo produktuen zerbitzuen bidez. Horrela, bezeroek gure zerbitzuak gehiago erabiliko dituzte, eta enpresak irabaziak izango ditu.

Irisgarritasunaren garrantziaz jabetuta, ezinduentzako baliabide interesgarriak eskainiko ditugu, adibidez, WCAG 2.1 estandarrak betetzen dituzten blogetan irisgarritasun aholkuak, tutorialak pantaila-irakurleak erabiltzen irakasteko eta kontraste egokiak eta testu alternatiboak integratzea webguneetan. Horrela, bezeroen leialtasuna %56ra igozteko eta enpresen EBITDA-tasa %10 handitzea lortuko dugu. [Accenture](#)-k eta [Adobe](#)-k egindako ikerketen arabera.

Enpresekin, erakunde publikoekin eta asoziazioekin harreman zuzena mantenduko dugu, gure proiektua aurkezteko eta kontaktuan egoteko. Haiek izango dira gure bezero garrantzitsuenak, eta, horrenbestez, guk ematen ditugun sarreraren portzentai handiena haiek eskainiko dute. Langileak kontratatuta daudenean, jarraipen egokia egitea funtsezkoa izango da. Lehenengo bi urteetan, ezinduaren lanaren segimendu bat egingo dugu, lanaren eraginkortasuna aztertzeko eta hobekuntzak proposatzeko. Enpresei kontratazioa bultzatzeko, pizgarri fiskalak eta diru-laguntzak eskura dituztela jakinaraziko diegu. Halaber,

diskriminaziorik gabeko politika eta ingurune inklusiboak sustatuko ditugu, enpresekin harreman emankorrak garatzeko.

Erakunde publikoekin eta asoziazioekin hilabetero komunikazio estua mantenduko dugu, emaitzak eta aurrerapenak partekatzeko. Mezuak modu eraginkorrean bidaltzeko, irakurketak eta erantzunak monitorizatuko ditugu, eta mezuak profesionalak eta pertsonalizatuak izan daitezen ziurtatuko dugu. Halaber, hartzaileen baimena izango dugu datu-babes araudiak betetzeko.

Inkestak eta bilera periodikoak erabiliko ditugu enpresen eta ezinduen egoera aztertzeko eta beren balorazioa jasotzeko. Bi urte igaro ondoren, 6 hilabetero inkestak bidaliko ditugu enpresei, ezinduen lanaren balorazioa jasotzeko eta haien konformitatea neurtzeko. Horrela, langilearen egoera edo arazoak aztertu eta, behar izanez gero, laguntza eskaintzeko aukera izango dugu.