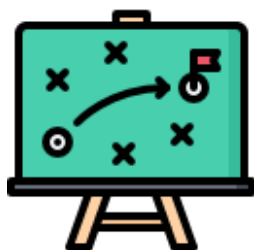


BANAKETA ETA KOMUNIKAZIO KANALAK



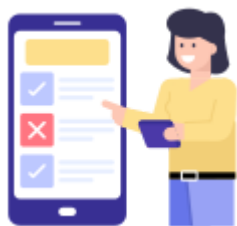
Gure zerbitzua bezerorengana heltzeko hainbat estrategia erabiliko ditugu. Egoitzetako zuzendariekin eta familien bidez harreman zuzena izatea funtsezkoa izango da, gure zerbitzua eskaini ahal izateko. Sare sozialen bidez eta egoitzetan informazioa zabalduko dugu, eta bezeroek emandako iritzi positiboak partekatuko ditugu zerbitzuaren kalitatea erakusteko. Gainera, boluntarioek prestakuntza izango dute, eta doako saiakuntzak eskainiko ditugu bezeroek zerbitzua probatu ahal izateko.

Beste alde batetik, bezeroek gure enpresaren zerbitzua ezagutuko dute hainbat komunikazio kanal erabiliz. Lehenik eta behin, sare sozialak eta webgunea erabiliko ditugu, adinekoentzako zaintza eta boluntarioen zerbitzua aurkezteko. Egingo duguna ere izango da, telefonoz eta email bidez harremanetan jarri egoitzetako zuzendariekin eta familiekin, gure zerbitzuaren abantailak azaltzeko. Publizitate kanpaina lokalean eta telebista edo irratian publizitatea erabiltzea ere aukera ona izango da informazioa zabaltzeko ahal izateko adinekoen artean.

Zerbitzua zuzenean egoitzetan eta zaintza zentroetan eskainiko dugu, egoitzetako zuzendaritzarekin eta familiekin harremanetan jarritz. Garraioa azpikontratatzeko aukera bat izango da, boluntarioak adinekoen etxebizitzetara edo egoitzetara bidaltzeko.



Zerbitzua eman osteko harremana (post-venta) garrantzitsua izango da, bezeroen beharrak bete diren eta esperientzia positiboa izan duten ziurtatzeko. Horretarako, telefonoz eta online bidezko jarraipena egingo diegu bezeroei, egon daitezkeen arazorik edo hobekuntzarik identifikatzeko. Bezeroek telefono bidez edo posta elektronikoz harremanetan jar daitezke, eta gure boluntarioek berehala erantzungo diete.



Hala ere, kontuan izan behar dugu adineko pertsonen artean posta elektronikoa edo telefono bidezko komunikazioa ez direla beti erabilgarriko kanal ohikoenak. Horregatik, familia edo zaintzaileak ere garrantzitsuak izango dira gure feedback sistema hobetzeko. Bezeroaren seme-alabekin harremanetan jarri ahal izango gara, esperientzia egonkorra eta fidagarriagoa izateko. Horrez gain, inkestak edo galdetegiak ere erabiliko ditugu, adinekoek edo haien zaintzaileek bete ditzaten, eta horrela, hobekuntzak eta behar bereziak aztertzeko aukera izango dugu.