

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Lehenik eta behin, **"ezagutu zaporearen bidez"** eslogana sortuko dugu, eta honako hau nabarmenduko dugu: helmugako monumentuak bisitatzeaz gain, garrantzia ematen diogu gastronomiari, **esperientzia ahaztezinak** eskainiz, hala nola sukaldaritza-eskolak; ardo, garagardo eta abarreko dastatzeak (helmugaren arabera); bisita gastronomikoak egitea; lokaleko etxean jatea (tokia sakonago ezagutzeko); eta kaleko janari-azoka txikiak bisitatzea, besteak beste.

Gure enpresa ezagutarazteko, **posterrak** izango ditugu, baita **web-orria** eta **sare sozialak** ere, eta haiekin erakutsiko ditugu bai bisitatzen ditugun jarduerak eta tokiak, bai ditugun eskaintzak, bezeroek aprobetxa ditzaten. Gainera, Instagramen chef, bidaiari eta abarren **storytellingak** argitaratuko ditugu, bezeroekiko hurbiltasuna handitzeko eta galdu ezin diren jarduera guztiak erakusteko. Eta web-orrian test bat izango dugu helmugen aukeraketa errazteko.

Bestalde, **pakete argiak** diseinatuko ditugu **prezio gardenekin**, hau da, bidaiaren ibilbidea urratsez urrats azalduko dugu, aldatzen ez den prezio batekin. Eta, lehen esan dugun bezala, web-orri bat dugu, non test bat ere badugun, bezeroei benetan interesatzen zaien helmuga aukeratzea errazagoa izan dadin, bidaiaren iraupena aukeratzeko aukera izanik, eta alergiaren bat edota dieta bereziren bat izanez gero, haien beharretara egokitutako jatetxeak izango ditugu.

Eskaintzen ditugun bidaia gastronomikoen erakargarritasun nagusia **esperientzia sentsorial** paregabea da. Gure bezeroak gure proposamenekin ados egon daitezen, gure eskaintza bidaia soil batetik harago doa, **tokiko sukaldaritza-kulturan murgiltzea** agintzen baitu. Horretarako erabiliko ditugun estrategiak honako hauek dira: eskusiboa dena erakustea, hau da, gure enpresak bakarrik eskain ditzakeen esperientzia paregabeak nabarmentzea, hala nola dastatze pribatuak, sukaldaritza-eskolak tokiko sukaldariek, jatetxe eskusiboetarako sarbidea edo elikagaien merkatu sekretuak. Bestalde, lekuaren eta zaporeen **istorioak kontatuko** ditugu, tokiko elikagaiak nola lantzen diren edo plater tradizional baten atzean dagoen istorioa.

Gastronomia maite dutenei **esperientzia pertsonalizatua** dutela sentitzea gustatzen zaie, eta, beraz, gure bonuak bezero bakoitzaren gustu eta lehentasunetara egokituta daude. Hori **lehentasun-inkesten** bidez egiten dugu; hau da, bezeroak harpidetza edo bonu bat eskuratu aurretik, inkesta labur bat egin behar du, sukaldaritzako lehentasunak adierazteko (adibidez, sukaldaritza motak, dieta bereziak, etab.). Hori guztia gure web orrian dugun galdetegiaren bidez egingo dugu. Gainera, **bezeroen interesen arabera neurrirako eskaintzak** eskaintzen ditugu, adibidez: ardoa probatzean oinarritutako bidaiak, kaleko azoketako sukaldaritza, gastronomia molekularra edo eskualdeko plater tipikoak.

Gure negozioko **harpidetzek** bezeroaren leialtasuna sustatzen duten onura eskusiboak eskaintzen dituzte. Adibidez, sustapen berezietara edo esperientzia gastronomiko berrietara **aldeztatik sartzea**. Horrek eskusibitate- eta urgentzia-zentzua sortzen du. **Etorkizuneko bidaietarako deskontuak edo bonuak** ere eskaintzen ditugu, adibidez, urteko plan batera harpidetzen diren bezeroek deskontu bat jaso dezakete hurrengo bidaiaren edo doako sukaldaritza-esperientzia gehigarri bat (sukaldaritza pribatuko klase bat, adibidez). Gure **eduki eskusiboak** gastronomiarekin lotutako eduki digital eskusiboa

eskaintzen du, hala nola, errezetak, elkarrizketak chefekin edo gastronomiari buruzko online ekitaldietarako sarbidea, bidaia-esperientzia osatzeko. Azken atal hori gure bezeroentzat bakarrik egongo da eskuragarri webgunean.

Gure harpidetzek dituzten onurei buruz hitz egin ondoren. Bonuak eta sustapenak ere oso eraginkorrak izan daitezke bezeroek gure negozio ereduarekin bat egiteko. Baita **esperientzia gehigarrietarako bonuak** ere, adibidez, jarduera gastronomiko gehigarri baterako, hala nola gourmet jatetxe bateko afari baterako edo izen handiko upeltegi baterako bisita baterako, bezeroek balio handiagoa jasotzen ari direla senti dezaten. Bonuak edo deskontuak ere eskainiko dizkiegu lagunei edo senideei gure bidaia gastronomikoekin bat egiteko gomendatzen dieten bezeroei, gure bezero-sarearen hedapena sustatuz. Gure bezeroek taldean bidaiatzen badute (adibidez, lagunekin edo senideekin), taldeko bidaietarako deskontu-bonu bat eskainiko diegu, esperientzia gastronomikoa are erakargarriagoa izan dadin.

Gainera, marka osagarriekin lotuta gaude, eta balio handia gehitu diezaiekete gure proposamenei. Elkarte horiek **sinesgarritasuna eta eskusibotasuna** sortzen dute gure eskaintzan. Horretarako egiten ditugun jarduera batzuk **sukaldari ezagunekin edo jatetxe eskusiboekin egindako kolaborazioak** dira, haiekin elkartzean **esperientzia gastronomiko paregabeak** eskaini baititzakegu, hala nola afari pribatuak edo klase eskusiboak. Bestalde, aliantzak egiten ditugu **ardo-markekin edo gourmet produktuekin** (ardo-, txokolate- edo oliba-olioarekin), gure proposamena babesten dute eta gure ekitaldietan parte hartzen dute, esperientzia osoagoa eskainiz. Gainera, gure bezeroei lehentasunezko tarifak eskaintzen dizkieten bidaia-agentziekin, hotel boutiqueekin edo airelineekin elkartzen gara. Horrek esperientzia integrala hobetzen du eta gure bezeroen erabakia errazten du.

Azokak eta ekitaldiak egingo ditugu gure burua sustatzeko, **stand bisualak** erabiliko ditugu bezeroen arreta erakartzeko. Azokaren bidez, gure standarekin eskaintzen ditugun aukerak islatuko ditugu.

Gure standean hainbat herrialde erakutsiko ditugu, bakoitza bere sukaldaritza-espezialitatearekin; era berean, gure **produktuak eta deskontuak sustatuko** ditugu. Azoka horiekin bezeroak hitzaldietara erakartzen saiatuko gara, gure agentzia zertaz doan eta gure bidaia-planak zeintzuk diren azaltzeko. Horrez gain, deskontu eskusiboak egingo ditugu, eta hainbat tokitako plateren zuzeneko erakustaldiak egingo ditugu bertan egon diren bezeroentzat



Gure bezeroen asetasuna ziurtatzeko, **bertan behera uzteko politika malguak** eskainiko ditugu, gure bezeroen segurtasuna areagotzeko. Bidaia astebate lehenago bertan behera uzten badute, ordaindu duten bidaiaren % 75 itzuliko diegu; egun bat lehenago bada, ordaindu dutenaren % 50 itzuliko diegu. **Aseguru desberdinak** ere eskainiko ditugu, bidaia bertan behera utziz gero aparteko diru kopuru bat ordainduz bidaiaren kostuaren % 100

itzuliko diegularik. Guk aseguruak gomendatzen ditugu beti, larrialdiren bat gertatzen bada eta bertan behera utzi behar badute ere.