

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Bezeroarekiko harremana da gure enpresa ezagutarazteko funtsezko urratsa. Beraz, gure bezeroak interesatzeko eta gure zerbitzua aukeratzeko estrategia batzuk aukeratu ditugu. Hasteko, hezkuntza-edukien bidez promozionatuko gara. Hau da, antsietateari eta errealitate birtualeko terapiaren onurei buruzko informazioa emango diegu bezeroei. Horretarako, lotutako gaiari buruzko artikulak eta informazioa argitaratuko ditugu gure sare sozialetan, hala nola antsietatea maneiatzeko teknikak edo teknologiak osasun mentalean duen eragin positiboa. Web orri bat ere badugu, informazioa emateko.

Beherago aipatuko dudan bezala, bezeroak erakartzeko hainbat bonu ditugu. Horietako bat doako lehen saioa eskaintzea da, errealitate birtualeko inguruneak esperimentatzeko eta gure taldea ezagutzeko probako saio gisa. Horrela, aukera ematen diegu bezeroei gure proposamena probatzeko, konpromisoa hartu aurretik. Lehen azaldu dugun bezala, ikastetxeetan hitzaldiak ematen ditugu, eta egun irekiak antola ditzakegu, gurasoek eta nerabeek gure teknologia probatzeko eta informazio zehatza jasotzeko aukera izan dezaten. Baina ez dugu ikastetxeekin bakarrik kolaboratzen, baita osasun-zentroekin ere (IMQ eta Osakidetza); beraz, baliteke gure zerbitzuak pazienteei gomendatzea.

Bestalde, bezeroen integrazioa funtsezkoa da gure negozio-ereduan konfiantza izatea eta gure zerbitzuekin konprometituta egotea bermatzeko. Horregatik, prozesu osoa, eskuragarria eta motibagarria diseinatu dugu.

Hasteko, gure enpresan saio-packak gehitzea erabaki dugu. Bi mota daude: pack sinplea eta pack premiuma. Sinplea ezin hobea da zerbitzua probatu nahi dutenentzat edo saio gutxiago behar dituztenentzat. Hilero 4 saio egiten dira, eta gure plataforman hezkuntza-edukia eskuratzeko aukera dago. Premiumak hilean 8 saio, aurrerapen pertsonalizatuaren txosten bat eta kontsulta laburretarako terapeuta batekin zuzeneko harremana biltzen ditu. Horrela, ziurtatu dezakegu bezero guztiek eskura ditzaketela gure zerbitzuak, aurrekontua edozein dela ere.

Saioka ez ezik, helburuen arabera gaikako packak ere badaude. Antsietatea duten nerabeek dituzten arazo arruntei aurre egiten dieten saio-multzoak dira. Pack bakoitza helburu batera bideratuta dago.

4 pack desberdin eskaintzen ditugu, baina bezeroen eskaeren arabera. Etorkizunera begira, ez dugu baztertzen pack gehiago gehitzea.

- **Pack "Beldur eszenikoaren kontrola":** Pack honen helburua nerabeei jendaurrean hitz egitean estresa eta antsietatea maneiatzen laguntzea da. Errealitate birtualeko 6 saio biltzen ditu, agertokiak simulatuz, hala nola ikasgelako aurkezpenak edo hitzaldiak audientzia birtual baten aurrean, eta jendaurrean hitz egitean konfiantza hobetzeko aholkuak jasotzen dituen gida bat.
- **Pack "Antsietate sozialaren kudeaketa":** Trebetasun sozialak hobetzen laguntzeko eta estresa murrizteko jende talde batekin elkarreraginean. Errealitate birtualeko 8 saio biltzen ditu, egoera sozial komunak birstortuz, hala nola lagun berriak ezagutzea edo

jende asko dagoen lekuetara joatea. Terapiatik kanpo aplikatzeko jarduera praktikoez gain.

- **Pack "Ekitaldi garrantzitsuetarako prestakuntza":** Une garrantzitsuetarako laguntza eta laguntza eskaintzea, hala nola azterketak, elkarrizketak... Errealitate birtualeko 4 saio ditu, ekitaldiaren ingurunea birsortzeko (azterketa-gela bat, elkarrizketa bat...).
- **Pack "Antsietatea gainditzea":** Antsietatea murrizteko eta ohitura osasungarriak ezartzeko tresnak eskaintzea. Errealitate birtualeko 10 saio ditu, erlaxazio-ariketekin eta emozioak eta lorpenak erregistratzeko ongizate-egunkari batekin.

Hala ere, bezero berriak erakartzeko bonuak ere eskaintzen ditugu;

- Lehenengo saioa doakoa da
- Familia bereko nerabeentzako familia-bonuak egongo dira, eta deskontuak lortuko dira hainbat plan kontratatzean.
- Eskaintza bereziak egun berezietan (ikasturteen hasiera, osasun mentaleko egunak, etab.).

Horrek behar bezala funtziona dezan, garrantzitsua da bezeroak fidelizatzea. Packak eta bonuak sortzeak ez digu etekinik bermatuko bezero fidelak lortzen ez baditugu. Beraz, sari-programa bat garatuko dugu. Puntu-sistema batean oinarritzen da, eta bezeroek gure terapiekin lotutako hainbat jarduerengatik metatu eta deskontuekin, doako saioekin edo gaikako opariekin trukatu ahal izango dituzte.

Puntuak irabazteko, bezeroek hainbat ekintza burutu behar dituzte. Saioak osatzea izango litzateke horietako bat. Egindako terapia-saio bakoitzeko, puntuak emango dira, eta gaikako pack bat osatzen bada, 50 puntu.

Gure bezeroek lagunei edo senideei gomendatzen badigute eta horiek izena ematen badute, saria jasoko dute. Bezeroak 100 puntu jasoko ditu.

Azkenik, tailerrak edo ekitaldiak bezalako jardueretan parte hartzeak ere puntuak batuko ditu.

Puntu horien orde, doako saioak, pack-etako deskontuak, ongizatearekin edo osasun mentalekin lotutako opariak (esker oneko egunkariak, motibazio-txartelak, meditazio-audioak edo erlaxazio-kitak) erabil daitezke.

Sistema honek onurak ditu bai guretzat bai bezeroentzat. Beren leialtasuna baloratua dela sentitzen dute, eta tratamenduarekin jarraitzaera motibatuta daude. Guk bezeroen atxikipena handitzen dugu, publizitatea sortzen dugu gomendioen bidez, eta enpresa bere bezeroak zaintzen eta laguntzen dituen zerbitzutzat hartzea eragiten du.