

Bezeroekiko harremanak

BEZEROAREKIN HARREMANA

Bezeroekin harremanetan egoteko **sare sozialak** erabiliko ditugu, bezeroen kontsentimenduekin, animalien argazki eta bideoak igoko ditugu familiak haien maskotak ikustea posiblea izan dadin. Aldi berean, gure egoitzan geratzen diren animalei buruzko **informazioa astero** bidaliko dizkiegu familiak haien maskotei buruzko informazioa jaso ahal izateko. Hala ere, familiak nahi izatekotan, idatzi edo deitu gaitzake, eta gu prest egongo gara nahi duten informazioa emateko.

Bestalde, nagusien egoitzekin eta animaliak etxean dituzten familiekin harremanetan egoteko **dei periodiko** batzuk egingo ditugu 2 astero eskainitako zerbitzua nola doan jakinarazteko. Dei hauek hobekuntzak egitea posible egingo dute, eta laguntza gehiago behar izatekotan nahi dutenean gurekin kontaktatu dezakete **email, telefono** edo modu **presentzialean** egoitzara etortzen. Hala ere, larrialdi baten aurrean nagusien egoitzara edo etxera joan gaitezke arazoa ahalik eta lasterren eta ahalik eta hoberen konpontzearen.

BEZEROEN INTEGRAZIOA

Bezeroen harremana denboran zehar mantentzeko hainbat **deskontu aplikatzea** pentsatu dugu. Gure bezero leialenei egiten dizkiegun deskontuen bidez, erakutsiko dugu inportantzia asko ematen diogula haiekin dugun harremanara, eta ez dugula soilik gure zerbitzua eskaintzen dirua irabazteko, baizik eta maskoten, haien jabeen, eta aiton- amonen bizitza hobetzeko. Erabaki dugu deskontu bat egingo diegula gure bezeroei **lagun bat ekartzeagatik**. Hau da, jada bezero zen **jabeari % 15ko** deskontua egingo diogu albaitariko azterketan, berari esker bezero berri bat lortuko baitugu. Bestalde, bezero berriari, **% 10ko deskontua** egingo diogu albaitari azterketan.

Honetaz aparte, maskotak gure hotelean dauden egun kopuruaren arabera aldatuko den **prezioarekin lotutako estrategia** batzuk erabiltzea pentsatu dugu. Astebetetik aurrera, prezioak **% 10 baxuagoak** izango dira. Adibidez, pertsona batek gure zerbitzua astebate eta 2 egunez kontratatzen badu, % 10eko deskontua bi egunetan egingo da. Horrez gain, maskota

bat gure hotelean 2 aste osoz badago, lehenengo astean prezio normala mantenduko da, eta **bigarren astean % 15 merkeagoa** izango da. Horri esker, pertsonak ahalik eta denbora gehien utziko dizkigute maskotak. Azkenik, **Maskotaren Egunean** deskontu bat aurrera eramango dugu. Egun hau urriaren 4an ospatzen da eta %15ko deskontua eskainiko dugu bezeroei. Dokumentuaren amaieran deskontu guztiak bildutako orri bat aurkitu ditzakezue, orri hau gure hotelen edukiko dugu gure bezeroei emateko etortzen direnenan.

Beste aldetik, gure zerbitzua egoitzetan mantentzeko eta jendeak gure zerbitzua kontratatzen jarraitzeko, oporretan jarduera bereziak egingo ditugu eta haiek esandako hobekuntzak egingo ditugu bezeroek jakiteko haien iradokizunak kontuan hartzen ditugula. Gainera, udalarekin bilerak izango ditugu, eta hobekuntzak ezagutzeaz aparte, lortuko dugu haiek jakitea beraien iritzia kontuan hartzen ditugula eta hobetzen saiatzen garela.

Jarraipen hori egiteko eta guk hobekuntzak jakiteko eta egiteko, inkesta bat bidaliko dugu hilabete bakoitzaren amaieran, bezeroek gure zerbitzuei buruzko iritzia eman dezaten. Horrek enpresa gisa eskaintzen dugunaren kalitatea hobetzen lagunduko digu. Inkesta honek, gurekin lan egiten duten egoitzetara ere bidaliko da, langileek eta egoitzan bizi diren pertsonak emandako zerbitzuarekin pozik daudela adieraz dezaten. Hori etxean bakarrik bizi diren pertsonak ere aplikatuko zaie.

GURE DESKONTUAK

LAGUN BAT EKARRI

Jada bezero zen jabeari % 15ko deskontua egingo diogu albaitariko azterketan, berari esker bezero berri bat lortuko baitugu, bestalde, bezero berriari, % 10ko deskontua egingo diogu albaitari azterketan.



01

ASTE BAT BAINO GEHIAGO

02



Astebetetik aurrera, prezioak % 10 baxuagoak izango dira. Adibidez, pertsona batek gure zerbitzua astebete eta 2 egunez kontratatzen badu, % 10eko deskontua bi egunetan egingo da

BI ASTE

Lehenengo astean prezio komuna mantenduko da, eta bigarren astean % 15 merkeagoa izango da.



03

MASKOTAREN EGUNA

04



Egun hau urriaren 4an ospatzen da eta %15ko deskontua eskainiko dugu bezeroei.

www.lumartinezro.wixsite.com/pata-y-abrazo