

BEZEROEKIKKO HARREMANAK

Bezerekin harreman sendoak izatea funtsezkoa da edozein negoziok arrakasta izan dezan. Konfiantzan eta gogobetetasunean oinarritutako harremanak eraikitzean, enpresek bezeroen leialtasuna susta dezakete, beren produktuak eta zerbitzuak hobetzeko iruzkin baliotsuak lor ditzakete, eta gomendioen bidez salmentak handitu. Gainera, bezerekin harreman ona izateak aukera ematen du egoera kritikoak modu eraginkorragoan kudeatzeko eta lehiakideengandik bereizteko. Laburbilduz, bezerekin harremanetan inbertitzea epe luzerako inbertsioa da, eta enpresari nahiz bezeroei beraiei egiten die mesede.

Ehorztetxe batek, harreman zuzena eta sentikorra izan behar du bai testamentua egiten dutenekin, bai hil denaren familiarekin. Egoera delikatueta, beharrezkoa da enpatia, profesionaltasuna eta prozesu administratibo eta legalen ulermena sakona izatea, familia eta testamentugilearen beharrei ahalik eta egokien zerbitzu pertsonalizatuarekin erantzuteko. Gure enpresan bezeroei eskaintutako zerbitzuak beraz, bi taldetan sailkatu ditzakegu, harreman motak ere ezberdinak izango dira, bezeroaren ezaugarrien eta jasaten ari diren egoeraren arabera:

1. Harremanak testamentua egiten dutenekin:

Testamentua egitea prozesu garrantzitsua eta intimoa da, eta ehorztetxeek honako rolak betetzen dituzte testamenduaren kudeaketan. Zerbitzu honetan, harremana laguntza pertsonala izango da?



Dokumentazioaren prestaketa eta aholkuak egingo ditugu, Informazioaren argitasunari dagokionez, testamentu egileari bere azken borondateak formalki idazteko beharreko dokumentuak eta baldintzak azalduko zaizkio, eta honetarako, hala nola NAN, jabetza-agiriak, edo aurretik egindako testamentuak eskura izatea funtsezkoa izango da.

Aholkularitza egingo dugu, testamentua egiteko unean, legezko aspektuetan gure bezeroei laguntza eskaintzen diegu gure abokatuarekin elkarlanean. Modu honetan, ondasunak eta eskubideak modu argian banatzea sustatzen dugu, familiaren desadostasunak eta eztabaidak ekiditeko helburuarekin.

Informazio konfidentziala manejatuko dugu, testamentugilearen borondatea eta dokumentuak modu guztiz diskretuan tratatzen dira, informazio erabat konfidentziala dela kontuan hartzen baita.

Komunikazio erraza izateko testamentugilearekin errespetuzko tonu eta lasai batean hitz egiten dugu, prozesua atsegina eta argia izan dadin, eta bezeroa momentu delikatu honetan eroso sentitu dadin.

Dokumentuen biltegiratzea eta berrikuspena garratzitsua izango de ere, horretarako, alde batetik, testamentuaren kopia gordeko da, familia eta testamentugilearen baimenarekin, testamentuaren kopia bat ehortzetxean gorde daiteke, beharrezkoa denean aurkitu eta erabilgarri egon dadin.

Beste aldetik, berrikuspenak eta eguneratzeak egingo dira, hau da, horztetxeak testamentugileari aukera ematen dio dokumentua berrikusteko edo eguneratzeko, egoera aldatuz gero, edo bertako aspekturen baten inguruan aldaketaren bat burutu nahi izanez gero.

2. Harremanak hildakoaren familiarekin:

Heriotzaren osteko lehenengo harremanak sentikorrak dira eta familiarekiko tratu adeitsua eta ulerkorra ezinbestekoa da. Ehotz etxe ,hildakoaren familiarekin izango duen harremanetan, hurrengo printzipioetan oinarritzen da:

Enpatia eta laguntza emozionala eskeiniko dugu:

Tratu hurbila emanaz, familiari entzuteko eta haien sentimenduak ulertzeko prest egoten gara, momentuaren larritasuna kontuan hartuz.

Orientazioa une sentikorretan eskeiniko dugu, heriotzaren ondorengo tramiteak kudeatzeko laguntza eskaintzen eta gidari lanak egiteen dugu, familiak gainkargatuta senti ez daitezen

Zerbitzuaren antolaketa eta koordinazioan, hurrengo jarduerak egingo dira:

Ehorzketa eta hiletak antolatzea, familiaren nahiak errespetatuz, zerbitzuak moldatzen ditugu (hileta mota, gorputza erraustea edo lurperatzea, hilobiak aukeratzea, eta abar).

Dokumentazioaren kudeaketa: Heriotza ziurtagiria, testamentua aurkeztea edo aseguruetarako dokumentuak prestatzeko tramite guztiak egiten ditugu.

Testamentuaren kudeaketan lagunduko dugu:

Testamentuaren bilaketan eta betearazpenan, testamentua badago, abokatuekin eta notarioekin lankidetzan aritzen gara, familiak hildakoak aitortutako azken borondateak bete daitezen bermatzeko.

Ondasunen eta eskubideen banaketan, familiari testamentuaren edukia ulertzen laguntzen diogu, gatazkak saihesteko, eta aspektu guztiak argi uzteko.

Gatazken bitartekaritzan:

Familia barruko desadostasunak egotekotan, ondarearen banaketarekin edo testamentuaren edukiarekin lotutako familia barneko desadostasunak sortzen badira, gure lana objektibotasunez, enpatiaz eta neutraltasunez gatazkak kudeatzen laguntzea da.

Gainera, abokatuekin elkarlanean arituko gara, gatazka juridikoa beharrezkoa bada, abokatu adituei erreferentzia egiten diegu eta kasua errazten dugu.

Harremanak zaintzea eta bezeroekiko tratua ardatz izatea funtsezkoa da zerbitzu on bat eskaintzeko. Ondorengo printzipioetan oinarritzen gara:

Gure zerbitzua, pertsonalizatua eta hurbila izango da eta laguntza pertsonala emango dugu.

Zerbitzu bakoitza bezeroaren beharretara eta egoeretara egokitzen dugu. Familia bakoitzak bere istorio, emozio eta estilo propioa duenez, haien lehentasunak eta itxaropenak ulertzen saiatzen gara:

Bezero bakoitzaren istorioa entzutea garrantzitsua izango da guretzat, familia bakoitzaren kezak, beharrak eta nahiak sakon ezagutzeko elkarriketak lehenesten ditugu.

Zerbitzu neurrira moldatua izango da, familiek eta pertsonak nahi duten tratua eta estiloa ulertuz, haien gustuak eta ohiturak errespetatzen dituzten soluzioak eskaintzen ditugu.



Erantzun azkarra eta gertukoa emango dugu zalantza edo behar baten aurrean, arretaz eta arin erantzutea funtsezkoa da konfiantza sortzeko.

Egoera zail eta emozionalki kargatuetan bezeroei laguntzea errespetuz eta gertutasunez egiten dugu. Konfiantza eta enpatia harremanen oinarria dira.

Une sentikorretan gaudela ulertuz, familia bakoitzaren ikuspegitik pentsatzen eta sentitzen saiatzen gara, babesa eta lasaitasuna transmitituz.

Hasieratik gardentasunez jardutea eta hitzemandakoa betetzea gure balio nagusietako bat da. Horrek bezeroek lasaitasuna eta segurtasuna senti dezaten laguntzen du.

Une mingarriak, pribatuak eta sentikorrak errespetatzen ditugu, familiak beti lasai senti daitezen ingurune egokia sortzen saiatzen gara.

Gure helburua da bezeroekin harreman ona eta estua izatea momentuan aurrez aurreko arretan. Egia da ez dela denboran asko luzatzen den zerbitzu bat, une bat da, eta, beraz, gure helburu nagusia ez da bezeroekin denboran zehar harreman bat izatea, baizik eta gure zerbitzuari eta tratuari buruzko inpresio on bat eramatea, eta etorkizunean berriro gure zerbitzuaren beharra badute, kontuan hartzea.

Bezero berriak ekartzeko, publizitatea egingo dugu, instagramen bidez, Irratian albisteak ipiniko ditugu.