



ikastolen eskola

ASSA IKASTOLA

Assa Ikastola

2024-2025 ikasturtea

Batxilergo 2: Ekonomia

Canvas eredu - Bezeroarekiko harremanak

# **BEZEROAREKIKO HARREMANAK**

## **1. Sarrera: zer dira bezeroarekiko harremanak eta zergatik dira garrantzitsuak?**

Bezeroarekiko harremanak dira guk enpresak eskaintzen dugun zerbitzuan erabiltzen dugun komunikazioa da, gu beraiekin harremanantzean nola egiten dugun eta noiz oso garrantzitsua da gure enpresa ondo joateko. Baita beraiekin konfidantza sortzea oso ondo dago horrela bezero fidagarriak izango ditugu gure enpresa eta hori oso ondo etortzen zaigu guri arrakasta on bat izateko.

**1.-Konfidantza eraikitzea:** Fisioterapia tratamend intimoa da, bezeroek konfidantza behar dute zure profesionaltasunean eta gaitasunean. Harreman onek konfidantza sortzen dute eta bezeroak lasaiago sentiko dira hona etortzen direnean

**2.-Bezeroen ogobetetasuna handitzea:** Bezeroarekiko komunikazio argiak, entzute aktiboak eta tratamenduen jarraipen arduratsuak bezeroen gogoak mententzen eta handitzen dute. Bezero pozik daudenean, berriro itzultzeko gogoak izango dituzte eta beste pertsona batzuei gomendatzeko aukera handiago dago.

**3.-Leialtasuna garatzea:** Bezeroen leialtasuna lortzea negozio ona eta zaila izateko giltza da. Bezeroek, harreman positibo baten bidez, enpresa "berea" dela sentituko dute eta lehentasunez aukeratuko dute gure enpresa beste enpresa batzuen gainetik.

## **2. Bezeroaren atxikimendua sustatzeko ekintzak:**

**1.-Zerbitzu pertsonalizatua eskaini:** Bezero bakoitzaren beharrak eta helburuak aztertzen ditugu, eta tratamendu plan pertsonalizatua egiten diogu bezero bakoitzari. Bezeroa entzutea eta bere iritzia kontuan hartzea funtsezkoa da gure tratamenduak egiteko orduan

**2.-Harreman emozionala eraiki:** Bezeroei lan hurbila eta profesionala ematen diogu, eta tratamenduetan lasaitasunez eta segurtasunez transmititzen eta egiten diegu. Begirunez eta enpatiaz jokatzeko dugu, harreman ona eta sendoa sortuz.

**3.-Komunikazio egokia eta jarraipena:** Tratamenduen aurrerapenari buruzko informazioa modu argian azaltzen dugu, saioen ondoren jarraipena egiten dugu, galderei erantzunez edo aholku gehigarriak eskaintzen. Haien zerbitzuari buruzko iritzia eskatzen dugu.

## **3. Bezeroen integrazioa negozio-ereduan**



**ASSA IKASTOLA**

Assa Ikastola  
2024-2025 ikasturtea  
Batxilergo 2: Ekonomia

Canvas eredua - Bezeroarekiko harremanak

### 1.-Bezeroen iritzia txertatu:

**Inkestak eta galdetegiak:** Zure bezeroei tratamenduaren kalitateari, instalazioei eta esperientziari buruz galdetu.

**Feedback sistematikoa:** Jaso iritzia etengabe, hobekuntzak egiteko.

**Parte-hartzean oinarritutako bilera:** Bezero batzuekin hitzaldi informalean bidez haien iritzia zuzenean bildu.

### 2.-Zerbitzuak bezeroen beharretara egokitzea:

**Pertsonalizazioa:** Tratamenduak bezeroen lehentasun eta helburu espezifikoetara egokitzen dugu.

**Eskaintza malguak:** Prezioen edo zerbitzuen pakete desberdinak diseinatu, bezero desberdinen beharrak asetzeko.

**Eskaera-erantzunkizuna:** Bezeroen aholkuetan oinarrituta, zerbitzu berriak garatzen ditugu.

### 3.-Bezeroak markaren embaxadore bihurtu:

**Ahozko marketinga sustatu:** Pozik dauden bezeroak gomendatzaile natural bihurtzen dira, saritu gomendioak deskontuekin edo tratamendu hobeagoekin.

**Kasu arrakastatsuak partekatu:** Bezeroek haien esperientzia onak partekatu ditzaten sare sozialetan edo gure webgunean.

### 4. Harreman-motak eta lehentasunak

- **Harreman digitalak:** Bezeroekiko digitalki harremanak eraiki gure webgunetik edo gure sare sozialetik.
- **Harreman pertsonalak:** Aurrez aurreko elkarreraginak bezeroekin izan, eta beriei konfidantza bat sortzean harreman pertsonala askoz gehiago estutu.
- **Elkarrekintzarako plataformak:** Bezero eta enpresa arteko elkarreragina sustatzen duten espazio digital edo fisikoak egiten ditugu haiek erosoago sentitzeko.

### 5. Ondorioa

Bezeroekiko harremanak zuzenean lotzen dira zure fisioterapien enpresaren helburuak zehazteko momentuan, leialtasuna eta zerbitzuen kalitatea ikusterako momentuan. Harreman onak eta estutuak bezeroen integrazioa arrakasta faktore nagusiak dira gure enpresaren hazteko momentuan.



## **1. Harreman Iraunkorrak**

Harreman sendoek eta epe luzeko fidelgarritasuna eta gogoak bermatzen dituzte. Zerbitzu pertsonalizatuak, jarraipen pertsonalak eta pertsonalizatuak eta iritzien integrazioak bezero leialen komunitatea sortzen dute.

## **2. Bezeroen integrazioa**

Bezeroen iritziak eta parte hartzea negozio ereduari sartzeak zerbitzuak hobeto egitea laguntzen du. Feedback hobegoa hobekuntzak eta elkarrekintza sustatzen duten proiektua balio erantsi gisa funtzionatzen dute.

### **Laburpena**

Harreman iraunkorrak eta integrazioak bezeroen fidelgarritasuna, zerbitzuen kalitatea eta merkatuan diferentzia sendotzen dituzte, zure enpresa lehiakorra eta berritzailea sortuz.