



ikastolenelkartea

ASSA IKASTOLA

Assa Ikastola

2024-2025 ikasturtea

Batxilergo 2: Ekonomia

Canvas eredu - Bezeroarekiko harremanak

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Gure enpresan, bezeroekiko harremanak transakzio soil batetik haragoko lotura sendoak eraikitzean eta mantentzean oinarritzen dira. Konfiantza, leialtasuna eta epe luzerako elkarrekiko konpromisoa sortu nahi ditugu, funtsezko elementuak baitira erosketak errepikatzea, gomendioak egitea eta negozioaren hazkunde jasangarria sustatzeko. Harreman horiek bereziki garrantzitsuak dira zerbitzuen sektorean, bezeroak tratuaren eta arretaren kalitateari buruz duen pertzepzioa erabakigarria baita sektore horretan. Harreman-maila hori bermatzeko, funtsezko zenbait arlo identifikatu ditugu, hala nola konfiantza eta sinesgarritasuna, funtsezkoak baitira zerbitzu ukiezinetan, non bezeroak konfiantza izan behar baitu gure promesak beteko ditugula. Funtsezkoa da, halaber, bezeroari aparteko esperientzia ematea, haren pertzepzioak lotura zuzena baitu jasotako tratuaren kalitatearekin eta emandako arretarekin. Gainera, lotura sendoa izan daiteke zerbitzuak antzekoak diren merkatu batean bereiziko gaituen faktorea. Moldagarritasuna funtsezko beste ezaugarri bat da, gure eskaintzak denbora errealean doitzeko aukera ematen baitigu, bezeroen behar indibidualen arabera.

Bezeroen atxikimendua eta fidelizazioa sustatzeko, zerbitzuaren kalitatean jartzen dugu arreta, eta eraginkorra, sendoa eta itxaropenak gainditzen dituela ziurtatzen dugu. Gure langileen trebakuntza lehentasunezkoa da, enpresaren ageriko aurpegia baitira, eta enpatikoak, proaktiboak eta erabakigarriak izan behar baitute. Komunikazio-kanal eta aukera ugari ere eskaintzen ditugu, bezeroen nahietara egokitzeko, irisgarritasuna eta malgutasuna bermatuz. Arazoak bezeroaren pertzepzioa hobetzeko aukera gisa tratatzen ditugu, eta leialtasuna indartzen dugu sari espezifiko bidez, hala nola deskontuak eta zerbitzu gehigarriak. Gainera, gure bezeroak gure negozio-ereduan integratzen ditugu, zenbait estrategiaren bidez, hala nola feedback-a denbora errealean biltzea inkesten eta balorazio-sistemen bidez, gure zerbitzuak etengabe doitzeko eta hobetzeko aukera ematen digutenak. Kontsulta pertsonalizatuak eskaintzen ditugu bezeroekiko konexioa indartzeko, epe luzerako harremanak sustatzen dituzten kontratu eta paketeak diseinatzen ditugu, komunitate digital eta fisikoak sortzen ditugu bezeroek esperientziak eta iritziak partekatzeko, eta elementu paregabeak gehitzen ditugu, gure zerbitzuekin duten esperientzia gogoangarria izan dadin.

Gure enpresan, estrategia horiek modu zehatzean aplikatzen ditugu. Adibidez, aholkulari bat esleitzen diogu bezero bakoitzari, bere beharrei modu eraginkorrean erantzuten zaiela bermatzeko. Lineako inkesten plataforma bat erabiltzen dugu interakzio bakoitzaren ondoren hobetu beharreko arloak identifikatzeko eta bezero errepikariei onura eskusiboak eskaintzen dizkiegu, hala nola deskontu gehigarriak edo lehentasuna arretan. Fidelizazio-programa pertsonalizatuak ere garatu ditugu; adibidez, bezeroek erosketak egitean edo autobusak alokatzean pilatzen duten puntu-sistema bat, deskontu gehigarriekin, doako produktuekin edo zerbitzuan egindako hobekuntzekin truka dezaketena. Gainera,



ikastolenelkartea

ASSA IKASTOLA

Assa Ikastola

2024-2025 ikasturtea

Batxilergo 2: Ekonomia

Canvas eredua - Bezeroarekiko harremanak

bezeroek atari interaktibo bat dute, eta, horren bidez, eskaerak kudeatu, erreserbak egin eta sustapen eksklusiboetara sar daitezke. Parte hartzeko elementuak txertatzen ditugu, hala nola iradokizunetarako atalak, non inplementatutako ideiak sarituak diren. Ekitaldiak eta tailerrak antolatzen ditugu, bezeroen arteko interakzioa sustatzeko eta haien ezagutzak hobetzeko hainbat arlotan, hala nola eskolako eta bulegoko baliabideen optimizazioan edo ekitaldietarako garraio-logistikan. Ahalegin horiek osatzeko, irtenbide integralak proposatzen dira, eskola-materialetakako deskontuak eta bezero bakoitzaren beharretara egokitutako garraio-zerbitzuak konbinatzen dituztenak.

Gure ikuspegiak harreman digitalak, pertsonalak eta interaktiboak konbinatzen ditu. Arlo digitalean, sare sozialak erabiltzen ditugu promozioak, hezkuntza edukiak eta parte hartzea sustatzen duten kanpaina interaktiboak zabaltzeko. Posta elektronikoaren bidez, buletin pertsonalizatuak bidaltzen ditugu, eskaintza eksklusiboekin eta sustapen garrantzitsuen gogorarazpenekin. Gainera, plataforma digitalak ditugu, bezeroek eskaerak, erreserbak eta kontsultak erraz kudeatzeko. Tratu zuzenagoa nahiago dutenentzat, arreta eskaintzen dugu denda fisikoetan eta merkataritza-ordezkarien bisitetan, zeinek gure soluzioak aurkezten baitituzte eta zerbitzuak bezero bakoitzaren behar espezifikoetara egokitzen baitituzte. Interakzio-plataformak ere garatu ditugu, bezeroei gure zerbitzuak pertsonalizatzen eta hobetzen aktiboki parte hartzeko aukera ematen dietenak, haien konpromisoa eta leialtasuna sustatuz.

Bezeroak gure negozio-ereduan integratzeak gure harremanak sendotzeaz gain, hazkunde jasangarria ere bermatzen du. Integrazio hori bezeroek funtsezko erabakietan aktiboki parte hartuz, zerbitzuak pertsonalizatuz, erabiltzaile-komunitateak sortuz eta enpresarekiko lotura indartzen duten ekitaldiak antolatuz gauzatzen da. Ikuspegi hori onuragarria da gure bezeroentzat, haien beharretara egokitutako irtenbideak eskaintzen baitizkie, eta, gainera, bazkide estrategiko eta fidagarri gisa kokatzen gaitu. Estrategia horien bidez, harreman iraunkorrak eta epe luzekoak sustatzen ditugu, eta horrek aukera ematen digu merkatuan bereizteko eta gure enpresak eta gure bezeroek arrakasta izan dezaten bermatzeko.