



Assa Ikastola
Batxilergo 1 - Ekonomia
2024-2025 ikasturtea
Autolan

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

Bezeroekiko harremanak enpresaren eta bezeroen arteko interakzioak dira eta haien helburua bezeroen beharrei erantzutea da. Gure enpresan gazteei kotxeak doainik eskaintzen dizkiegu haiek auzo lan egiteko konpromisoa hartzearen truke, eta haien zeregina bukatzean bueltatu beharko dute.

Bezeroak atxikitzeko gure zerbitzuaren kalitatea eta bezeroen esperientzia funtsezkoak dira. Gure kasuan, gazteek gizarte-lanen bidez animatzen dira gizarteari laguntzera haiek hemendik mozkin ateratzearen orde. Beraz, gazteak gure zerbitzuari lotuta mantentzeko egingo duguna da haien esperientzia ahalik eta hoberena izatea bermatzea eta haiekin tratu bikaina izango dugu, hau da, haiekin kontaktuan jarriko gara etengabe, jakiteko zeintzuk diren haien kezkak enpresarekiko eta zer egin dezakegun haien egonezina desagartarazteko. Bezeroekin kontaktua izango dugu telefonoa, posta elektronikoa edo txataren bidez. Honekin lortuko duguna da bezeroen konfidantza lortzea eta haien familia edo lagunei gure zerbitzuak ezagutaraztea.

Gure enpresan bezeroen integrazioa negozioan garrantzitsua izango da. Haien konpromisoa lantzeko. Harpidetzak bezeroek sozialki lan egiteagatik kotxeak erabiltzen dituzten bitartean, harpidetza-ereduak sortuko ditugu. Adibidez, gazteek gure zerbitzua asko erabiltzen dutenean, beraien beharrak hobeto asetzeko zerbitzu pertsonalizatuak eskainiko dizkiegu (nahi duten autoa aukeratu, autoa erabiltzeko orduak luzatu...)

Jarraitzeko, bezeroentzako komunitatek sortuko ditugu non lana egin duten gazteek esperientziak partekatu ditzakete eta gure zerbitzuen inguruan iritziak konpartitu ahal izango dute haien artean.

Harreman digitalei begira, teknologiazale edo gazteentzako egokiak dira sare sozialak eta posta elektronikoa erabiliz. Gure kasuan gazteek sare sozialetan parte hartzea eta online-plataformareb bidez gurekin kontaktuan jartzea nahi dugu, eta, gainera gazteak direnez oso ondo moldatzen dira sare sozialekin eta internetekin.

Laburbilduz, Autolanen helburua da, gainerako enpresen bezalakoa, bezeroen arreta deitzea, eta, horregatik usre dugu oso garrantzitsua dela haiekin tratu bikaina izatea, batez ere haiek ondo manejatzen duten tresnekin (teknologia).