

BEZEROAREKIKO HARREMANAK

HARREMAN MOTA:

Gure zerbitzu nagusia irakaskuntza eta formakuntza pertsonalizatua izanik, bezeroarekiko harremanak ezinbestean fisikoak eta zuzenean izango dira. Irakasleek, formakuntza-prozesuaren arduradun gisa, bezeroekin harreman zuzena eta etengabea izango dute. Hau da, ikasleei behar duten arreta eta laguntza eskaini ahal izateko gure ikasleen egoera pertsonala eta profesionala ulertzea eta haien beharrak asetzea izango da gure lehentasuna. Zerbitzu guztia ikaslearen garapen integrala bultzatuz egokituko da, formakuntza akademikoa eta laneratze prozesuaren gizarte-integrazio helburuak barne hartuta.



NOLA ERAKARRI?

Bezeroak ez ditugu zuzenean erakarri behar, izan ere, Bilboko Udalak eta beste erakunde publikoek bereziki langabeek eta etorkinek behar dituzten formakuntzak jasotzeko gure zerbitzuak eskainiko dizkiete. Horrenbestez, gure arreta Udalaren eta beste erakundeen artean gure zerbitzua fidagarria eta erakargarria izatea bermatzean zentratu behar dugu. Hori lortzeko, zerbitzuen kalitatean eta laneratze-emaizta positiboetan oinarritutako egonkortasun eta segurtasun prozesu sendoa sortu behar dugu. Gure lanaren gakoa, bezeroen behar eta zalantzak aztertzea izango da, eta horren bidez formakuntza pertsonalizatu eta integrala eskaintzea, bertan lan merkatuan sartzeko behar dituzten tresna guztiak aurkituko dituztelarik. Horrela, formakuntza espezifikokoaren bidez, ikasleen prestakuntza prozesuak lan mundura egokitze eta gizartean integrazio aukera hobeak eskaintzeko asmoa izango dugu.



NOLA MANTENDU?

Gure helburu nagusia ikasleen satisfazioa eta haien beharren erantzutea da. Horretarako, ikasleek jasotzen duten zerbitzuaren kalitatea etengabe mantendu eta hobetu behar dugu, baita zerbitzu hau pertsonalizatzea eta egokitzen jakitea ere, ikasle bakoitzaren beharren eta egoeraren arabera. Gure zerbitzua eskaintzen jarraitzeko eta ikasleen motibazioa handitzeko, haiek pozik egon behar dute eskaintzen zaizkien zerbitzuekin.

Horrez gain, ikasle ohien komunitate bat sortuko dugu, bertan elkarrekin esperientziak partekatzeko, lan munduko erronkei buruzko hitzaldiak antolatzeke eta ikasleen artean elkarlana sustatzeko. Komunitate honetan, ikasle ohiek, lanpostu baten bila, ikasketa prozesuari laguntzeko eta irakasleek eskaintzen dituzten zerbitzuetan parte hartzeko aukera izango dute. Gainera, ikasleek lanpostuak aurkitzeko aholkuak jasoko dituzte, beren trebetasunak partekatuz eta gizartean sartzeko urratsak egiteko. Komunitate hau eraginkorra eta erabilgarria izango da, bai ikasle berrientzako, baita ohientzako ere, haien esperientziak eta jakintzak partekatzeko aukera izango dutelarik. Horrela, bezeroen fidelizazioa eta elkartrukea sustatuko ditugu, eta ikasleen artean harremanetan oinarritutako komunitate iraunkor bat eraikiko dugu.



Gure helburu nagusia da, ikasleen beharrak etengabe aztertuz, haien gogobetetzea lortzea, eta eskaintzen dugun laguntza hobetuz. Gure zerbitzuaren kalitatea eta pertsonalizazioa, haien garapen profesionala lortzeko bidea izango da. Halaber, etengabeko jarraipen eta laguntza eskaintzearen bidez, gure ikasleek ikaskuntza-prozesuari eutsiko diote eta gizartean integratzeko aukerak handituko dituzte.

