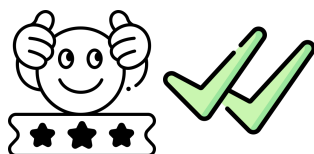


Bezeroekiko-harremanak

Enpresa honetako bezeroekiko harremanen atala hiru oinarri nagusitan oinarritzen da: ondo lan egitea, beharrak asetzea eta etengabeko jarraipena egitea. Elementu horiei esker, harreman sendoak eta iraunkorrak eraiki ahal izango dira bezeroekin, konfiantza sortuz eta haien fidelizazioa sustatuz.

Lehenengo oinarria, ondo lan egitea, prozesuaren etapa bakoitzean kalitatea bermatzea da, hasierako arretatik hasi eta azken entrega arte. Horrek esan nahi du zereginak bikaintasunez, gardentasunez eta profesionaltasunez egin behar direla. Horretarako, taldeari kalitate-estandar altuak mantentzeko gaitasuna emango zaio, bezeroei modu aktiboan entzungo zaie haien itxaropenak ulertzeko, eta arazoak modu eraginkorrean eta proaktiboan konponduko dira. Elkarreragin bakoitzak konfiantza eta gogobetetasuna sortzea da helburua, bezeroaren esperientzia balio bereizgarri bihurtuz.



Bigarren zutabearen helburua eskaintzen diren zerbitzuak bezeroek benetan behar dutenarekin lerrokatuta egotea da, baita haien itxaropenak gainditzea ere. Hori lortzeko, merkatu-azterketak eta inkestak egingo dira, xede-publikoaren beharrak identifikatzeko, bezero bakoitzaren araberrako konponbideak pertsonalizatzeko eta eskaerrekiko ikuspegi malgua eta moldagarria izateko. Horrela, bezero bakoitzak sentituko du enpresak bere beharrak ulertzen dituela eta modu egokian erantzuten duela, markarekin duen lotura sendotuz.



Azkenik, hirugarren zutabeak (jarraipena) bezeroekin harremana izatearen garrantzia nabarmentzen du, baita zerbitzua eman ondoren ere. Horren barruan sartzen da salmenta osteko jarraipen-sistemak inplementatzea, hala nola deiak, mezu elektronikoak edo gogobetetze-inkestak, etengabeko euskarria eskaintzea zalantzarik edo arazorik izanez gero, eta fidelizazio-programak garatzea bezero errepikarientzat soilik diren onurekin. Helburua epe luzearako esperientzia positiboa bermatzea da, bezeroak baloratuak eta estimatuak senti daitezen.



Oro har, ondo lan egiteak enpresaren kalitatean konfiantza bermatzen du, beharrak betetzeak lotura indartzen du ulermena erakustean, eta jarraipenak harremana indartzen du, noizbehinkako bezeroak leial bihurtuz. Ikuspegi integral horrek harreman sendo eta iraunkorrak ezartzea ahalbidetzen du, gogobetetzean eta elkarrekiko konfiantzan oinarrituta.