

6. BEZEROEKIKO HARREMANAK

Zorionbiden, gure bezeroekiko harremana da gure lanaren funtsezko zutabea. Ezkontza bat planifikatzea zerbitzu bat eskaintzea baino haratago doala uste dugu, eta horregaitik, gure bezeroekin **zeharkako** zein **harreman zuzena** izango dugu.



Gure bezeroek erakartzeko eta informazioa modu erraz eta eskuragarrian lortzeko, hainbat kanal eskaintzen ditugu. Lehenik eta behin, gure sare sozialak eta webgunea erabilgarri izango dituzte.

Webgunean, gure zerbitzuen eta produktuen xehetasunak argitaratuko ditugu, bai eta kontakturako zenbakia ere, nahi izanez gero zuzenean gurekin harremanetan jartzeko.

Sare sozialetan, gure eguneroko jarduna erakutsi eta informazio erabilgarria eskainiko dugu.

Bestalde, modu tradizionalago batean ere gure enpresa ezagutzera emango dugu, **Flyerrak** kaletik banatzen **eta kartelak** jartzen.

Horrez gain, bezeroei informazio gehiago helarazteko aukera emango dugu **email** bidez. Horretarako, **webgunean email helbidea sartzea** nahikoa izango da. Horrela, gure zerbitzuei buruzko xehetasun gehiago edo aholkularitza pertsonalizatua jaso ahal izango dute, modu azkar eta eroso batean.

Hitzordua hartzeko hainbat aukera eskaintzen ditugu. Bezeroek gure arreta zerbitzura telefonoz deitu dezakete, sare sozialetatik gurekin hitz egin edo zuzenean gure denda fisikora etorri.

Hitzordua hartu ondoren, bezeroei aurretiazko galdeketa bat bidaliko diegu. **Galdeketa** honen helburua bezeroen beharrak eta nahiak hobeto ulertzea da, haien ametszeko ezkontza errealitate bihurtzeko. Galdeketaren bidez jasotako informazioari esker, gure bilera fisikoak guztiz prestatuta izango ditugu, eta xehetasunak modu zehatzean landu ahal izango ditugu.

<https://forms.gle/Hcyy2ADXpSAijQkY6> (Galdetegia erderaz)

<https://forms.gle/EGHqwrP3YYgoGCiU7> (Galdetegia euskeraz)

Ezarritako aukeren arabera lan egingo dugu, eta beharrezkoa izanez gero, zerbitzu eta elementu berriak gehituko ditugu. Gure helburua da bezeroak guztiz asebetetzea, eta horretarako, haien nahi eta beharretara guztiz egokituko gara.

Ezkontzaren egunean behar dugun materiala leku batetik bestera eramateko, eta gure bezeroei ezkontza perfektua eskeintzeko, **furgoneta** erabiliko dugu.

Oso garrantzitsuak dira gure **baloreak** beti presente izatea:

- **Konfiantza eta hurbiltasuna** dira gure enpresaren oinarriak. Bezeroekin hurbileko harremana izan nahi dugu, haien lasaitasuna eta konfiantza irabazteko. Harremana pertsonala eta atsegina izan dadin saiaturako gara, haien ametszeko ezkontza errealitate bihurtzeko prozesuan lagunduz.
- **Antolaketa bikaina** gure lan egiteko moduaren ezaugarri nagusia izango da. Xehetasun guztiak zainduko ditugu, bezero bakoitzaren ezkontza bakarra eta berezia izan dadin.
- **Pertsonalizazioa funtsezkoa da** gure zerbitzuetan. Bezero bakoitzaren gustuak eta nahiak errespetatuz, haientzat esperientzia bakarra sortuko dugu.
- **Gardentasuna** bermatuko dugu momentu oro. Kostuen eta gastuen datu errealak emango ditugu bezeroei, guztiz lasai eta seguru senti daitezen.
- Azkenik, gure enpresak **komunitatearekiko konpromisoa du**. Tokiko hornitzaileekin lan egitea bultzatzen dugu, haien negozioak sustatuz eta tokiko ekonomia indartuz. Gure lanak inguruko komunitateari ekarpen positiboa egin nahi dio.
- Guretzat, **fidelizazioa** funtsezkoa da: zure amestutako ezkontza antolatzeaz gain, konfiantzazko eta hurbiltasuneko harreman bat eraikitzea ere bilatzen dugu. Horretarako, ezkontza ospatu eta aste bat geroago beti galdetegi bat bidaltzen diegu gure bezeroei jakiteko zer pentsatzen duten gure zerbitzuaz.

<https://forms.gle/Mnf7DkGeAS8mJ6bPA> (Galdetegia euskeraz)

<https://forms.gle/MnGkbtUQBLkHxFLg7> (Galdetegia erderaz)

