

BEZEROEKIKO HARREMANAK

EuskalTourren bezeroak etxean bezala sentitzea nahi dugu. Eroso sentitzea eta inoiz ez bezala disfrutatzea. Horretarako, kalitatezko zerbitzua eskeintzeaz gain, beraiekin dugun harremana zaintzea ezinbestekoa dela uste dugu. Hori dela eta, bezeroen esperientzia hobetzera bideratutako ekintzak diseinatuko ditugu, bezeroen erronka, zalantza eta arazoak berehala eta eraginkortasunez konponduz.

Beraiekin mantenduko dugun harremanaren ezaugarriak ondorengoak dira:

- **Harreman pertsonalizatua eta inklusibitatearen aldekoa:** Proiektu hau aurrera eramateko, kontuan hartuko ditugu pertsona bakoitzaren gaitasun fisikoak, honetarako adinetan oinarrituta sailkatuko ditugu taldeka; 16-30 urteen artean gazteen taldean sartuko lirateke, 30-55 artean helduen taldean eta 55-70 artean seniorren taldean. Sailkapen hauen helburua erritmo orekatsu bat eramatea da, kontuan hartu dugulako adibidez 18 urteko gazte batek ez duela 50 urteko heldu baten energia berdina eta uste dugu modu horretan erosoago sentitu ahal direla pertsona guztiak eta gutxi gora behera erritmo berdinean jarraitu gure ibilbidea. Hau horrela izan arren, elakarrizketa pertsonalizatuak egingo ditugu bidaiak antolatzen hasteko eta bertan prest ikusten badira eta nahiago badute beste adin talde batekin joaten, aukera izango dute.
Honetaz aparte antolatuko ditugu talde mixto batzuk kontuan izango dugulako pertsona batzuk agian familiarekin egin nahiko dutela ibilbidea, kasu hauetan ume txikiagoak ere joan ahalko dira adin tope gabe eta honetarako 10 pertsona gutxienez joan beharko dira talde bat osatu ahal izateko.
Antolatuko ditugun taldeak esan dudan bezala gutxienez 10 pertsona osatu beharko dituzte eta gehienez 25 eta 5 pertsona bakoitzeko monitore bat egongo da, antolakuntza hobe bat sustatzeko.
- **Eleaniztasuna:** Ere aipagarria da gure bezeroen hizkera lehentasunak kontuan hartuko ditugula, moldatuko gara euskera edo gaztelera nahiago badute eta honetarako gure langileak prestatuta egonogo dira beharrezkoa izango balitz.
- **Fideltasuna:** gure bezeroek eroso sentitu dadin eta berriz gure zerbitzuak eros dezaten, hainbat estrategia erabiliko ditugu;

Lehenik eta behin bere lehen bidaia egin eta gero aukera izango dute sozio egiteko eta honekin batera %5-eko deskontua izango dute bere hurrengo irteeran. Bakoitzaren urtebetetzea ailagatzan denean %20-ko deskontua lortuko dute hurrengo 6 hilabeteetan gastatu ahal izateko.

Ere izango ditugu deskontu zoragarriak 55 urtetik aurrera eta bere bidaien prezioa baxuagoa izango da.

Familia berezia izanda, deskontu handiak lor ditzakete, eta gero eta pertsona gehiago gehitu bidaiara handiagoa izango da deskontua.

Azkenik, gazte txartela izanda, trukatu ahalko da, deskontu handia eginez, prezioa partzialki edota osorik kentzen.

- **Partaidetza:** kontu handian hartuko dugu gure bezeroen nahiak eta lehentasunak beren ongizatea sustatzeko eta ahalik eta erosoak sentitzeko. Hau ziurtatzeko, lehen esan dudana bezala bidaia egin baino lehen, elkarrizketa bat izango dugu ikusteko zeintzuk diren beraien interesak eta hauetara moldatuko gara, adibidez 50 urteko pertsona batek prest ikusten bada 20 urteko pertsonekin bidaia egiteko beraien erritmoa ondo jarraitzen, aukera izango du beraiekin joateko arazorik gabe.

Elkarrizketa hauetan ere ikusiko zein taldeetan sartuko ditugun, ea talde mixtoak izango diren eta adostuko ditugu beharrezkoak izango diren materialak (bizikleta egokituak, umeetzako karritoak, etb.)