

6. BEZEROEKIKO HARREMANAK

ZEIN BEZERO-HARREMAN MOTA EZARRI NAHI DUGUN

Gure negozioan harreman hurbila, eskuragarria eta oso pertsonalizatua ezarri nahi dugu, gure bezeroak (haurrak eta dibertsitate funtzionala duten pertsonak, haien familiak eta zaintzaileak) konfiantza eta egokitzapen bereziak behar dituztelako.

Harreman mota hauek erabiliko ditugu:

- Laguntza pertsonala: neurriei, behar bereziei edo egokitzapen funtzionalei buruzko zalantzak argitzeko.
- Laguntza pertsonal espezializatua: ikastetxe, zentro terapeutiko eta familiei aholkularitza pertsonalizatua eskaintzea.
- Autozerbitzua: webgune erraza, informazio bideoekin, neurri gidarekin eta eskaerak egiteko aukera argiarekin.
- Zerbitzu automatizatuak: bidalketaren jarraipena, mantenu-gomendioak eta gogorazarazleak.
- Komunitateak: familiek eta erabiltzaileek esperientziak eta aholkuak partekatzeko gune bat sortzea.
- Baterako sorkuntza: bezeroen iradokizunak entzun eta haien beharren arabera diseinu edo egokitzapen berriak sortzea (iman mota ezberdinak, material desberdinak, eredu pertsonalizatuak...).

Produktuari lotutako zerbitzu hauek diru-sarrerak ere sortuko dituzte, hala nola:

- Amantala bidaltzeko pertsonalizazio-pakete egoki eta polita.
- Salmenta osteko zerbitzuak (imanen ordezkapenak, konponketak...).
- Urteko berritze-zerbitzua ikastetxe eta zentroentzat.

Bezeroak mantentzeko egingo dituzgun ekintza zehatzak:

- Erabilera-gomendioak bidaltzea.
- Gogobetetze-inkestak.
- Egokitzapen pertsonalizatuei buruzko laguntza azkarra.
- Imanak duen berme edo babes iraupen luzatua.

Bezero-harremana nola integratzen den gure negozio-ereduan:

- Ikastetxe eta zentro terapeutikoentzako pakete espezializatuak.
- Erosketa errepikatuetarako fidelizazio-programa.

- Bezeroengandik zuzeneko *feedback*-a jasotzeko kanal egonkorra: baterako sorkuntza sustatzea.

Gure web automatizatuaren bidez, bezeroek:

- Eskaerak egin ditzakete etxetik mugitu gabe.
- Informazioa modu bisual eta ulerterrazean jasoko dituzte (bideoak, azalpen grafikoak...).
- Produktuaren funtzionamendua argi ikusi dezakete (imanen itxiera modu seguruan nola dabilen).

Aldi berean, arreta pertsonalizatua eskaintzen dugu:

- Mugikortasun edo sentsibiltate arazo bereziak kontuan hartuta.
- Neurriak edo egokitzapenak aukeratzeko laguntza.
- Ikastetxe eta zentroentzako orientazio berezia.

Horri esker:

- Erosketa prozesua erraztu egiten da, batez ere, denbora gutxi edo mugikortasun zailtasunak dituzten familientzat.
- Konfiantza eta lotura sendoa sortzen ditugu bezeroekin.
- Fidelizazioa eta ahoz ahoko gomendioak sustatzen dira.

BIBLIOGRAFIA

STARTInnova. (s. f.). <https://araba.startinnova.com/index.php?idioma=eu&action=logout>

Design.com. (2026, 7 enero). *Creador de logos | crea un logo gratis al instante.*

<https://www.design.com/es-es/creador-de-logos>

Unibertsitatea, M. (s. f.). *Grado en Liderazgo Emprendedor e Innovación.* Mondragon

Unibertsitatea.

<https://www.mondragon.edu/es/grado-liderazgo-emprendedor-innovacion>

Como crear una empresa - Empleo. (s. f.). Basque Administration Web Portal.

<https://www.lanbide.euskadi.eus/informacion/como-crear-una-empresa-5/webplan00-empleo/es/>

