

6. Bezeroekin harremanak

Uhinak-en filosofia argia da: bezeroa ez da zenbaki bat, komunitate baten parte da. Horregatik, harremanak ez dira transakzio hutsak; konfiantzan, gardentasunean eta laguntzan oinarritzen dira.

Helburua da erabiltzaile berriak erakartzea, haien leialtasuna lortzea eta denboran zehar harreman sendoa eraikitzea.

Bezero berriak erakartzea

Lehenengo urratsa da jendeak Uhinak ezagutzea eta fidatzea. Horretarako, komunikazio eta sarrera-kanal anitz erabiliko dira:

Sare sozialetan kanpainak: Instagram, TikTok eta LinkedIn bidez, benetako erabiltzaileen istorioak eta esperientziak partekatuz.

Hezkuntza eta sentsibilizazio jarduerak: unibertsitateetan eta komunitate zentroetan egindako tailerrak, non jendeari irakatsiko zaion nola erabil daitekeen blockchain finantza bidezko baterako.

GKE eta erakundeekin lankidetzak: migratzaile eta familia kolektiboetara iristeko, haien beharrei zuzenean erantzunez (ODS 10 eta 17).

“Erabili eta gomendatu” programa: erabiltzaileek lagunei plataforma gomendatuz deskontuak edo ordainketa txikiak jasoko dituzte.

Bezeroak mantentzea

Bezeroek Uhinak-ekin jarrai dezaten, beharrezkoa da esperientzia ona, fidagarria eta hurbila eskaintzea:

- Laguntza pertsonalizatua 24/7, aplikazioaren txataren eta posta elektronikoaren bidez, zalantzak edo gorabeherak azkar konpontzeko.
- Autozerbitzu sistema sinplea, non erabiltzaileek beren transakzioak, ordainketak eta komisioak zuzenean kontrolatu ahal izango dituzten.

- Erabiltzaileen atxikipen kanpainak: adibidez, urtebeteko erabiltzaileei “uhinak+” abantailak eskaintzea (komisio merkeagoak edo transferentzia azkarragoak).
- Feedback plataforma: erabiltzaileek hobekuntza proposamenak egin ahal izango dituzte, eta gehien bozkatutako ideiak hurrengo eguneraketan txertatuko dira (baterako sorkuntza).

Bezeroekin haztea eta komunitatea indartzea

Uhinak-ek ez du harreman estatikoa nahi; komunitate dinamiko eta kolaboratibo bat sortu nahi du.

Horretarako Komunitate digitala sortuko da (Discord edo Telegram bidez), erabiltzaileek elkarri lagundu eta esperientziak partekatzeko.

Urtero “Uhinak Day” izeneko topaketa antolatuko da, non erabiltzaileek, enpresek eta bazkideek elkar ezagutuko duten eta berrikuntza finantzarioari buruz hitz egingo duten.

Filosofia

Uhinak-en harreman ereduak hiru hitzetan laburbil daiteke: gardentasuna, parte-hartzea eta konfiantza. Harreman hau ez da soilik bezeroarentzako; erabiltzaile bakoitza Uhinak-en hazkunde eta hobekuntza prozesuaren parte da.

Horrela, plataforma teknologiko bat izatetik harago, gizarte-mugimendu kolaboratibo bihurtzen da, non finantza bidezkoago eta inklusiboago bat eraikitzen den guztion artean (ODS 4, 9 eta 10).