

Gure bezeroekiko harremana ikuspegi parte-hartzailean, iraunkorrean eta epe luzekoan oinarrituko da, salerosketa-harreman soil batetik haratago doan lotura bat sortzea bilatuz. Gure helburua ingurumenarekin konprometitutako komunitate bat eraikitzea da, erabiltzaileak aldaketarako eragile aktibo bihurtzeko daitezkeen.

Funtsezko zutabeetako bat erabilitako bilgarriak itzultzean oinarritutako fidelizazio-programa bat izango da. Bezero batek gure ontzietako bat bilketa-puntu batean entregatzen duen bakoitzean, bere kontuaren saria jasoko du hainbat onuratarako erabili ahal izango dituen puntuekin, hala nola garraio publikoko bonuak, produktu ekologikoetan deskontuak edo pizgarriak denda laguntzaileetan. Sistema horrek birziklapena sustatzeaz gain, bezeroak markarekiko duen leialtasuna indartzen du.

Zuzeneko komunikazioa aplikazio mugikor baten eta sare sozialen bidez egingo da. App-ak aukera emango dio erabiltzaile bakoitzari:

- Kontsultatu pilatutako puntu kopurua
- Hurbilen dauden bilketa-guneak aurkitzea
- Jakinarazpenak eta berriak jasotzea
- Iraunkortasunari buruzko hezkuntza-informazioa irakurtzea

Tresna horri esker, enpresak etengabeko harreman garden eta hurbila izan ahal izango du bere erabiltzaile-komunitatearekin.

Arreta pertsonalizatua funtsezko beste alderdi bat izango da. Txat automatikoen (chatbots) eta giza arreta espezializatuaren bidez, bezeroek zalantzak argitu ahal izango dituzte bilgarriaren erabilerari, itzulketa-prozesuari edo eskura dauden sariei buruz. Arreta hori kontsumitzaile indibidualetara eta enpresa laguntzaileetara egokituko da, behar bakoitzari egokitutako irtenbideak eskainiz.

Beste elementu bereizgarri bat komunitate iraunkor aktibo bat sortzea da. Erronka kolektiboak, birziklatze kanpainak, auzo edo eskolen arteko lehiaketak eta erabiltzaile konprometituenen errekonozimenduak antolatuko ditugu. Horrek pertenez- eta harrotasun-sentimendua sortuko du, proiektuan parte hartzeagatik.

- Gainera, hezkuntza-ekintzak eta jarduerak gamifikatuak egingo dira, hala nola:
- Hondakinak murrizteari buruzko tailerrak
- Hitzaldiak ikastetxe eta institutuetan
- Birziklatzeko hileko erronkak
- Erabiltzaile aktiboenentzako sariak

Ekintza horien bidez, bezeroarekiko harremana hezkuntza-esperientzia dibertigarri eta esanguratsu bihurtzen da.

Azken batean, bezeroekin dugun harremana ez da pasiboa izango, baizik eta interaktiboa, motibatzailea eta eraldatzailea, eta eragin positiboa izango du, bai maila indibidualean, bai kolektiboan.